

**INSTITUTO TOLIMENSE DE FORMACIÓN  
TÉCNICA PROFESIONAL “ITFIP”**



**INFORME ENCUESTA DE SATISFACCION  
SEMESTRE B 2025**

# INFORME ENCUESTA DE SATISFACCIÓN ITFIP

SEMESTRE B 2025



**SISTEMA DE GESTIÓN**

**DE CALIDAD**

***JESUS EMILIO ROJAS MORENO***

***Sistema de Gestión de Calidad***

**El Espinal Tolima – diciembre de 2025**



## INSTITUTO TOLIMENSE DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL "ITFIP"

### INFORME ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

**Versión: 8.0**

**Fecha De Emisión: Mayo de 2025**

**Código: I-GCD-01**

### INTRODUCCIÓN

El Instituto Tolimense de Formación Técnica Profesional - ITFIP, en cumplimiento de los requisitos establecidos por la norma ISO 9001:2015 y con el propósito de fortalecer su Sistema de Gestión de Calidad, ha implementado la Encuesta de Satisfacción al Cliente como herramienta para la recolección de información. Su objetivo principal es identificar las dificultades presentes en la prestación del servicio que no habían sido analizadas en profundidad.

Este informe presenta los resultados obtenidos en la aplicación de dicha encuesta, acompañados de un análisis gráfico que facilita la interpretación de los datos y respalda la toma de decisiones tanto por parte de la Alta Dirección como de los Líderes de Proceso. A partir de estos hallazgos, se formulan acciones correctivas y de mejora orientadas a garantizar un servicio de calidad y promover la satisfacción y conformidad de los clientes.

La utilización de este instrumento contribuye además a resolver inquietudes relacionadas con el servicio y a fortalecer la cercanía con el cliente, asegurando su participación activa y el interés en aportar información útil y confiable.

## **OBJETIVOS**

### **1.1 OBJETIVO GENERAL**

Evaluar el nivel de satisfacción y la percepción de los clientes respecto a la prestación de los servicios ofrecidos por el Instituto Tolimense de Formación Técnica Profesional ITFIP durante el semestre B de 2025.

### **1.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS**

- Realizar encuesta de satisfacción a la población objeto teniendo en cuenta el resultado de la muestra arrojada.
- Presentar y analizar el resultado arrojado por la encuesta sobre la prestación de servicios y satisfacción del Cliente.
- Conocer el nivel de satisfacción que tienen los estudiantes con respecto a los servicios que presta la Institución.
- Realizar retroalimentación sobre los resultados arrojados, para la toma de decisiones y creación de estrategias que puedan contribuir con el mejoramiento continuo de la Institución.

# INFORME FINAL DE ENCUESTA MEDICIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL S.G.C SEMESTRE B 2025

## 1. METODOLOGÍA

Para la medición de la prestación de servicios y satisfacción al cliente en la Institución fue importante ajustar la encuesta y definir algunos criterios con variables cuantitativas y cualitativas, que permite conocer el criterio de los estudiantes; bajo la directriz que emana el Sistema de Gestión de Calidad.

El resultado de la muestra fue tomado por la cantidad de estudiantes matriculados en cada uno de los diferentes programas y niveles que se encuentran en la Institución; el total fue de 691.

El presente documento contempla el procedimiento que se utilizó para determinar el tamaño de la muestra de los estudiantes a encuestar por programa académico, con el fin de asegurar la obtención de una información representativa y consistente. Se implementó el método de muestreo por conveniencia como técnica de muestreo no probabilístico y no aleatorio utilizada para crear muestras de acuerdo a la facilidad de acceso, en un intervalo de tiempo dado, para garantizar que todos los estudiantes tuvieran la misma oportunidad de ser encuestados.

<b>FICHA TÉCNICA CONSOLIDADA B 2025</b>	
Tipo de Encuesta	Virtual
Fecha de Aplicación	Octubre - Noviembre de 2025
Lugar de Aplicación	Virtual Formulario Google en el ITFIP, sedes y Ampliación Ibagué
Medios de Recepción	Virtual
Población Objetivo	Estudiantes
Sistematización de la Encuesta	Medio virtual formulario Google
Informe	Líder Sistema de Gestión de Calidad

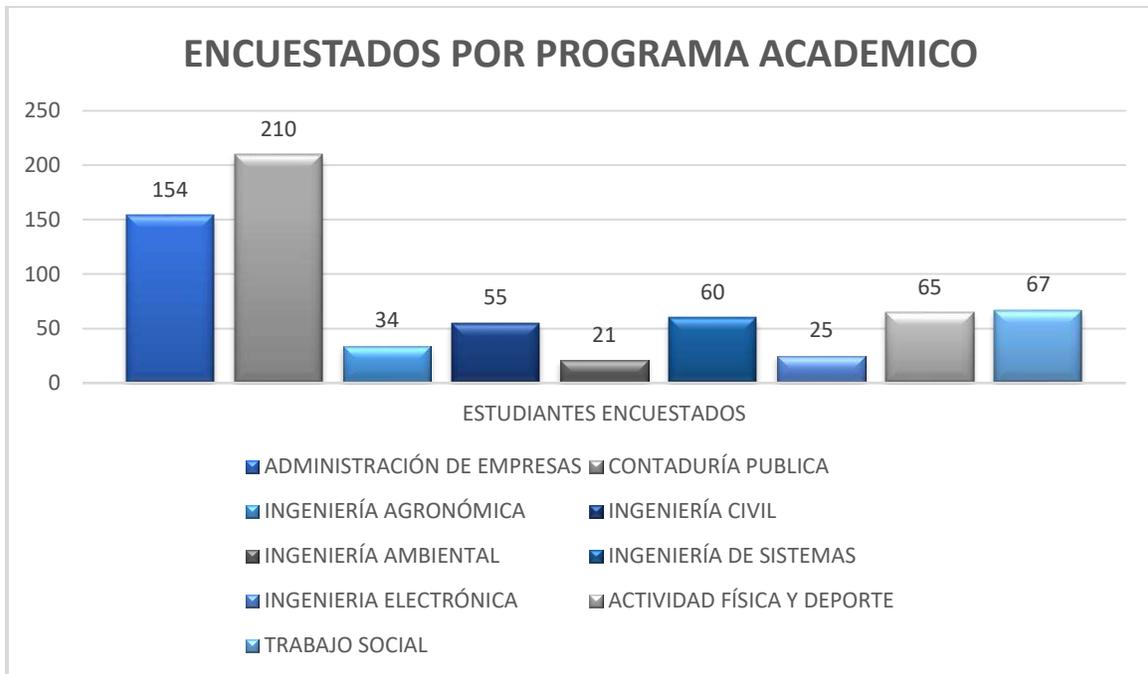
## 2. RESULTADOS

La encuesta aplicada en el ITFIP, ha tenido diferentes actividades para la recolección de la información donde la población objetivo ha sido de 4317 estudiantes de los diferentes programas que se están orientando, arrojando una muestra de 370, quienes realizaron la encuesta se tuvo un total 691 clientes; describiendo a continuación cada una de las preguntas con los resultados obtenidos y para una mejor apreciación se muestran las gráficas obtenidas.

### Programa Académico

PROGRAMA ACADÉMICO	TOTAL MATRICULADOS	%	ESTUDIANTES A ENCUESTAR	ESTUDIANTES ENCUESTADOS
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	628	15%	51	154
CONTADURÍA PÚBLICA	574	13%	50	210
INGENIERÍA AGRONÓMICA	328	8%	32	34
INGENIERÍA CIVIL	621	14%	50	55
INGENIERÍA AMBIENTAL	127	3%	20	21
INGENIERÍA DE SISTEMAS	679	16%	57	60
INGENIERIA ELECTRÓNICA	271	6%	25	25
ACTIVIDAD FÍSICA Y DEPORTE	478	11%	35	65
TRABAJO SOCIAL	611	14%	50	67
<b>TOTAL</b>	<b>4317</b>	<b>100%</b>	<b>370</b>	<b>691</b>

PROGRAMA ACADÉMICO	ESTUDIANTES ENCUESTADOS	%
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	154	22%
CONTADURÍA PÚBLICA	210	30%
INGENIERÍA AGRONÓMICA	34	5%
INGENIERÍA CIVIL	55	8%
INGENIERÍA AMBIENTAL	21	3%
INGENIERÍA DE SISTEMAS	60	9%
INGENIERIA ELECTRÓNICA	25	4%
ACTIVIDAD FÍSICA Y DEPORTE	65	9%
TRABAJO SOCIAL	67	10%
<b>TOTAL</b>	<b>691</b>	<b>100%</b>



Los datos anteriores corresponden al total de estudiantes quienes de manera voluntaria diligenciaron la encuesta de satisfacción, teniendo en cuenta el resultado de la muestra y de esta forma se realiza la operación para tener conocimiento del total de estudiantes a encuestar por cada uno de los Programas Académicos ofertados por la Institución; como lo muestra la gráfica el programa de Contaduría Pública tuvo mejor participación en el diligenciamiento de la encuesta, seguido por el programa de Administración de Empresas.

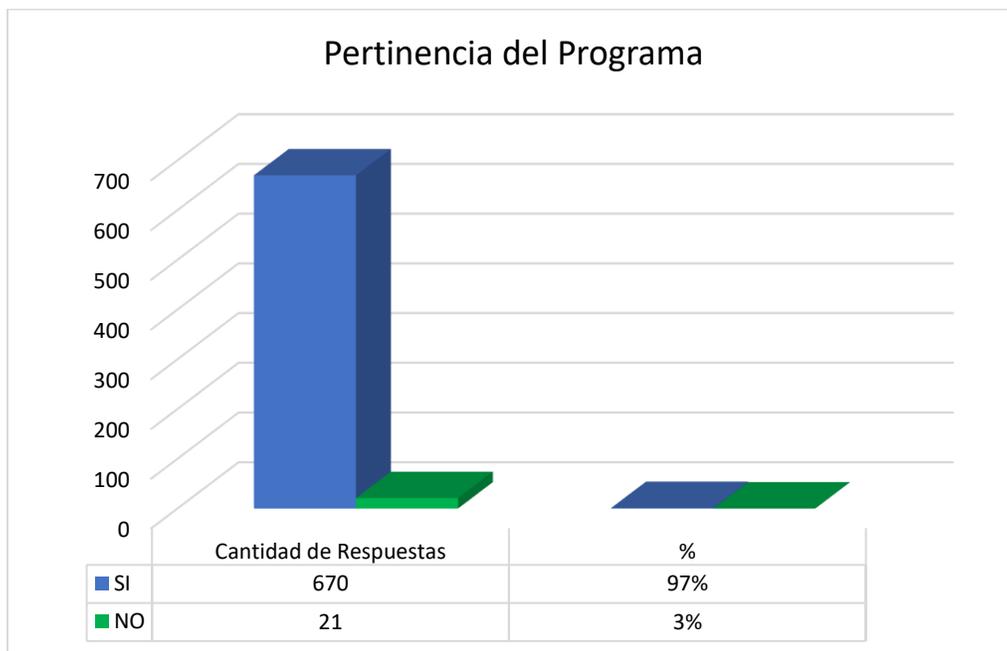
### **1.1 CRITERIOS DE CALIFICACIÓN**

<b>Criterios de Calificación</b>	
<b>5</b>	<b>Excelente</b>
<b>4</b>	<b>Bueno</b>
<b>3</b>	<b>Regular</b>
<b>2</b>	<b>Deficiente</b>
<b>1</b>	<b>Malo</b>

## I. PROGRAMA ACADÉMICO

**A. PERTINENCIA** ¿Considera que el programa académico que adelanta se ajusta a las necesidades del entorno?

Pertinencia del Programa		
<b>SI</b>	670	97%
<b>NO</b>	21	3 %
<b>TOTAL</b>	691	100%



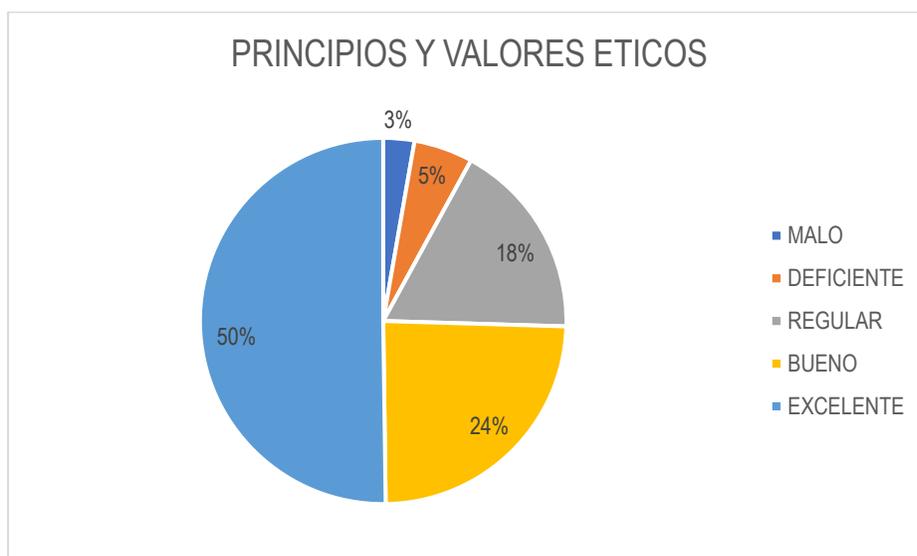
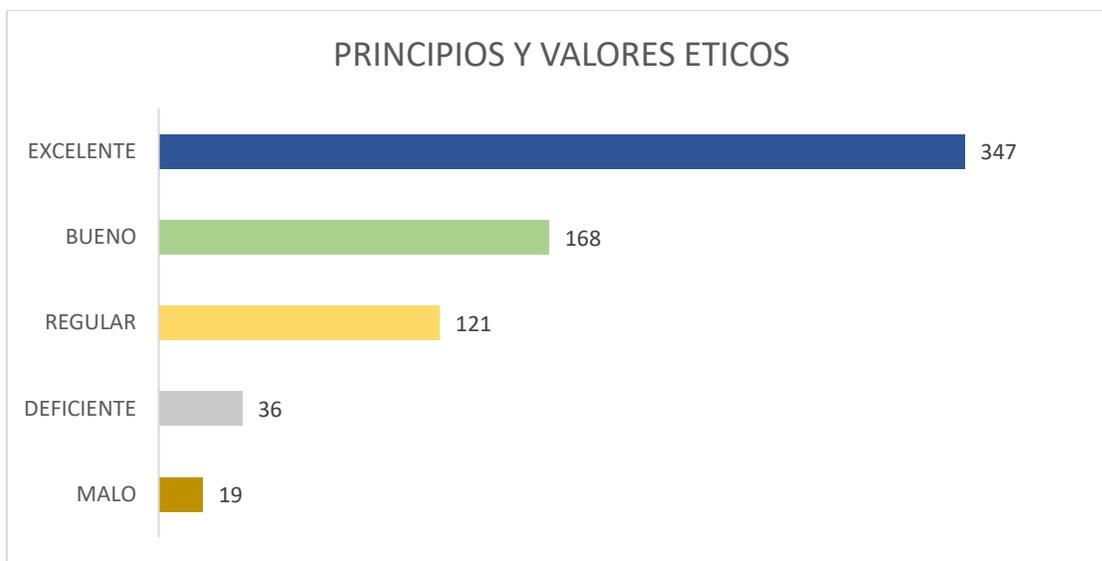
Los resultados a la pertinencia del programa reflejan una alta aprobación por parte de los estudiantes. El 97% de los encuestados (670 estudiantes) considera que el programa es pertinente, mientras que solo un 3% (21 estudiantes) opinó lo contrario.

Este nivel de aceptación evidencia que los programas académicos responden adecuadamente a las necesidades y expectativas de la comunidad. Desde una perspectiva de gestión institucional, estos resultados son un indicador positivo de alineación entre la oferta del programa y las demandas reales del entorno.

**SATISFACCIÓN CON LOS CONTENIDOS. ¿Considera que la formación académica recibida a través de los espacios académicos ha favorecido el desarrollo de las siguientes competencias?**

Esta sección tiene como propósito evaluar y conocer el nivel de satisfacción respecto al aprendizaje adquirido, en relación con la formación impartida en las competencias que se detallan a continuación.

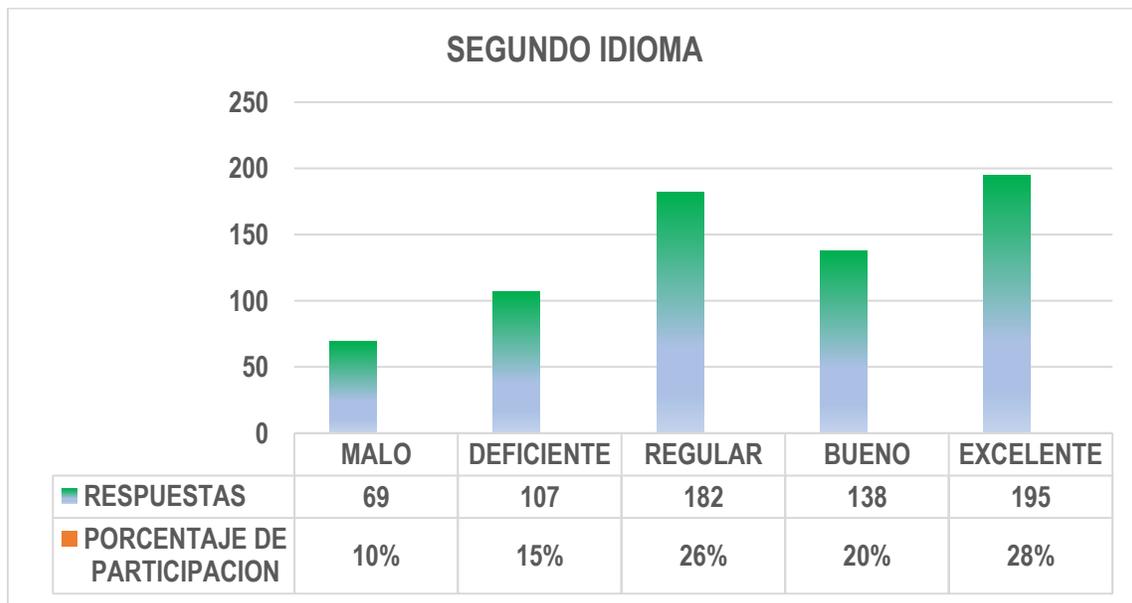
**Competencia 1. Valores y Principios Éticos**



La evaluación de los principios y valores éticos refleja una percepción mayoritariamente positiva por parte de los encuestados, con un 74% calificando como "Bueno" o "Excelente", lo que evidencia una sólida cultura ética institucional. Aunque el 18% considera que el desempeño es "Regular", lo cual sugiere áreas susceptibles de mejora, solo un 8% lo percibe como "Deficiente" o "Malo", indicando que los aspectos negativos son marginales. En conjunto, los resultados muestran un alto nivel de aprobación, pero también invitan a fortalecer la formación y comunicación de los valores éticos para consolidar aún más la confianza y el compromiso organizacional.

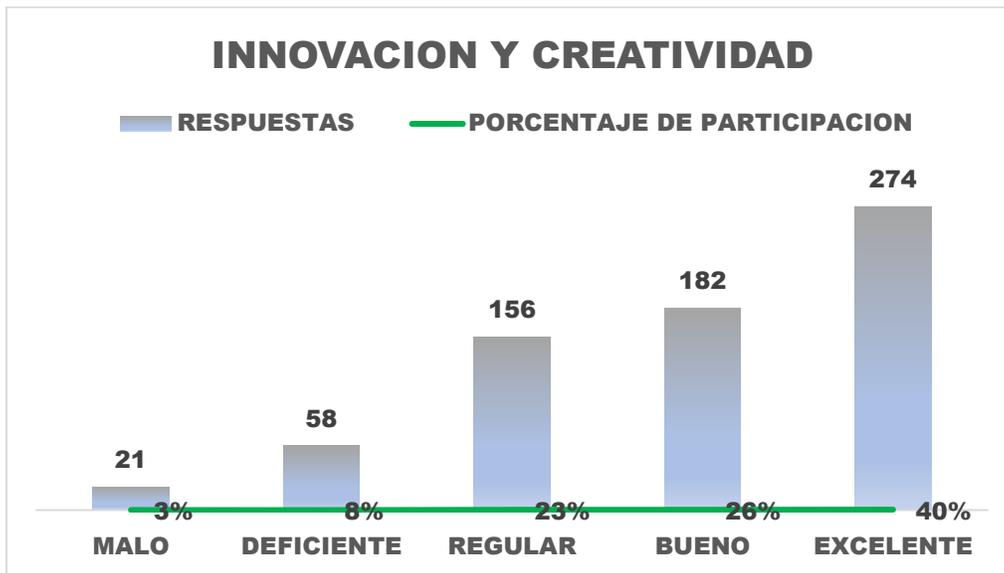
Teniendo en cuenta lo anterior, es importante que la institución establezca estrategias para continuar con la sensibilización y apropiación de los valores y principios éticos en la comunidad.

**Competencia 2. Segundo Idioma**



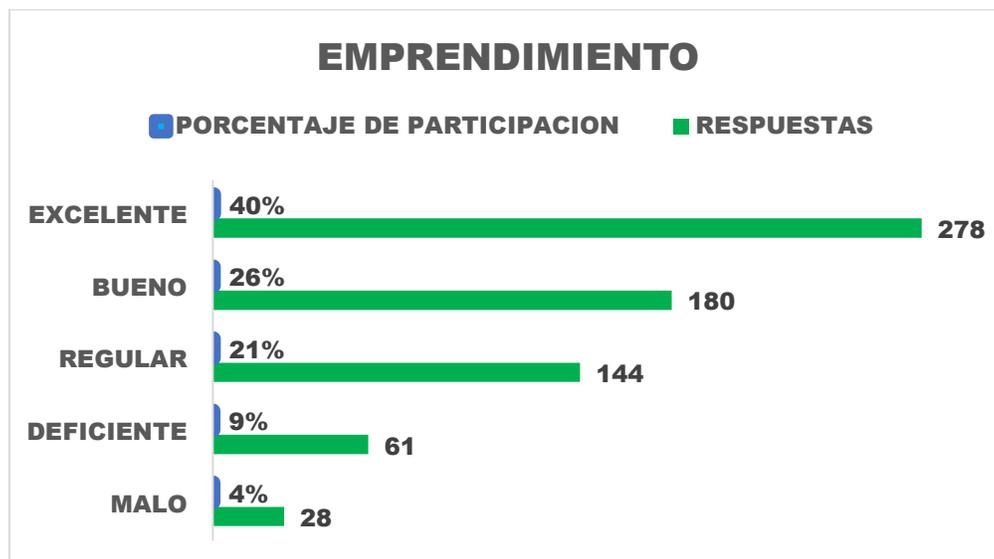
La gráfica anterior muestra que el 28% de los estudiantes se inclinaron por el criterio de calificación 5, definiendo que la orientación para el segundo idioma es excelente; seguido se tiene el criterio de calificación regular con un porcentaje de 26%. El 20% respondieron que es bueno; el 15% manifestaron que es deficiente y el 10% contestaron que es malo. Teniendo en cuenta la información anterior es importante continuar incentivando y creando estrategias que puedan fortalecer el segundo idioma en los estudiantes.

### Competencia 3. Innovación y Creatividad



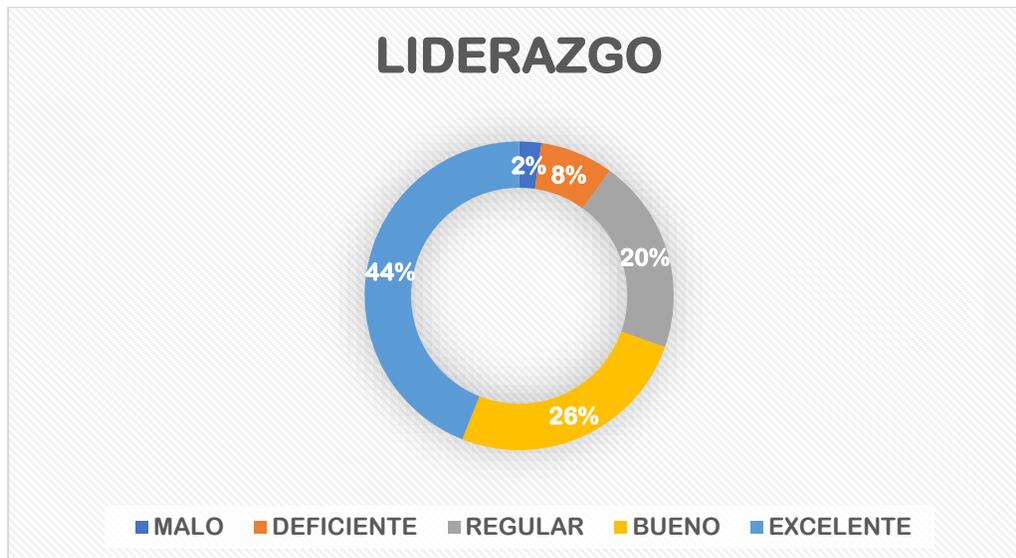
El resultado arrojado según encuesta de satisfacción realizada para la competencia innovación y creatividad, muestra que 40% de los estudiantes han contestado que es excelente, seguido se tiene el criterio de calificación bueno con un porcentaje de 26% de los estudiantes encuestados. Dado que el restante 34% respondieron dentro de los criterios de calificación regular, deficiente y malo, es importante que la institución diseñe estrategias para fortalecer en los estudiantes la innovación y la creatividad dentro de su carrera profesional.

### Competencia 4. Emprendimiento



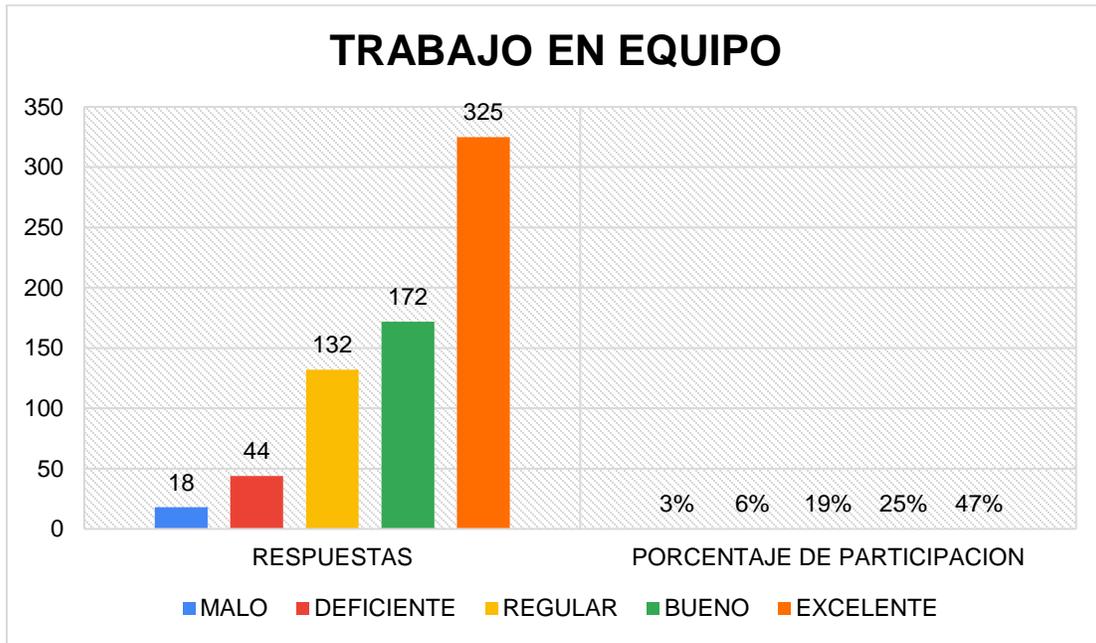
La gráfica anterior muestra que el 40%, de los estudiantes expresan que la orientación de la competencia de emprendimiento es excelente y un 26% contestaron que es bueno para un total de (458) estudiantes; el 21% de los estudiantes responden que es regular dicha competencia, un 9% de estudiantes opinan que la orientación es deficiente y un 4% consideran que es mala. Con el resultado anterior se debe mantener un aprendizaje donde los estudiantes fortalezcan el emprendimiento dentro de su carrera profesional y puedan crear oportunidades laborales, planteando una visión global y de esta forma desarrollar investigación y crear empresa.

### Competencia 5. Liderazgo



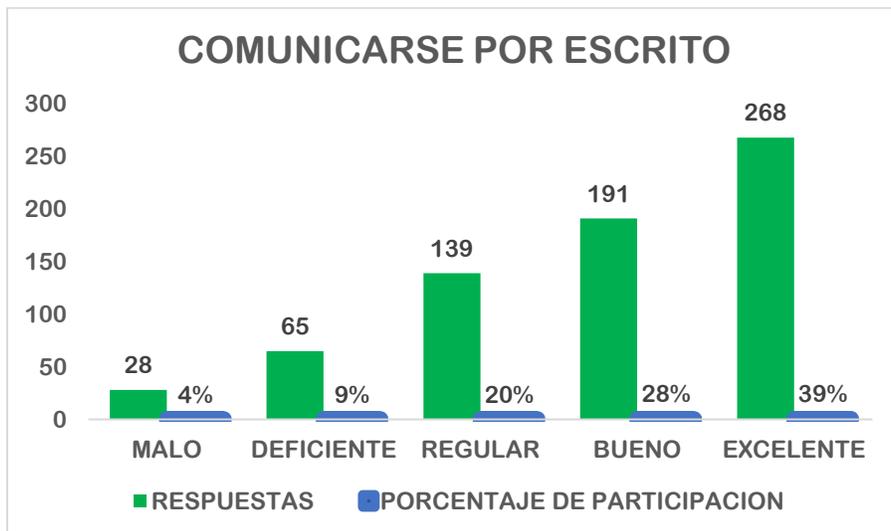
La gráfica anterior muestra que 44% de los estudiantes encuestados contestaron que el liderazgo impartido en cada uno de los programas académicos es excelente, seguido el criterio de calificación buena con el 26%, el 20% de los estudiantes dicen que es regular, el 8% que es deficiente y el 2% contestan que es malo.

**Competencia 6. Trabajo en equipo**



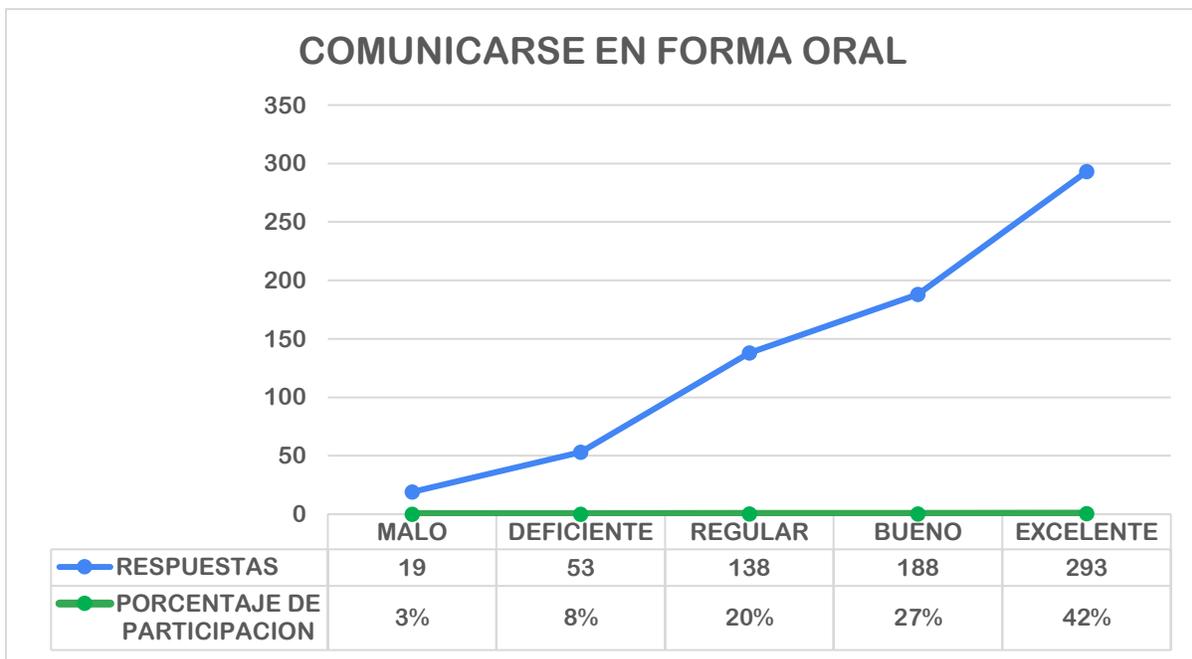
La competencia de trabajo en equipo ha sido pertinente según se analiza en las respuestas de los encuestados, ya que los resultados arrojados por los estudiantes han optado por el criterio de calificación excelente con un 47% para un total de 325 estudiantes de los 691 encuestados; y el 25% optaron por el criterio de calificación bueno para un total de 172 estudiantes. El 19% el criterio de calificación regular, el 6% dicen que es deficiente y por último el 3% contestaron que es malo.

**Competencia 7. Comunicarse con Otros por Escrito**



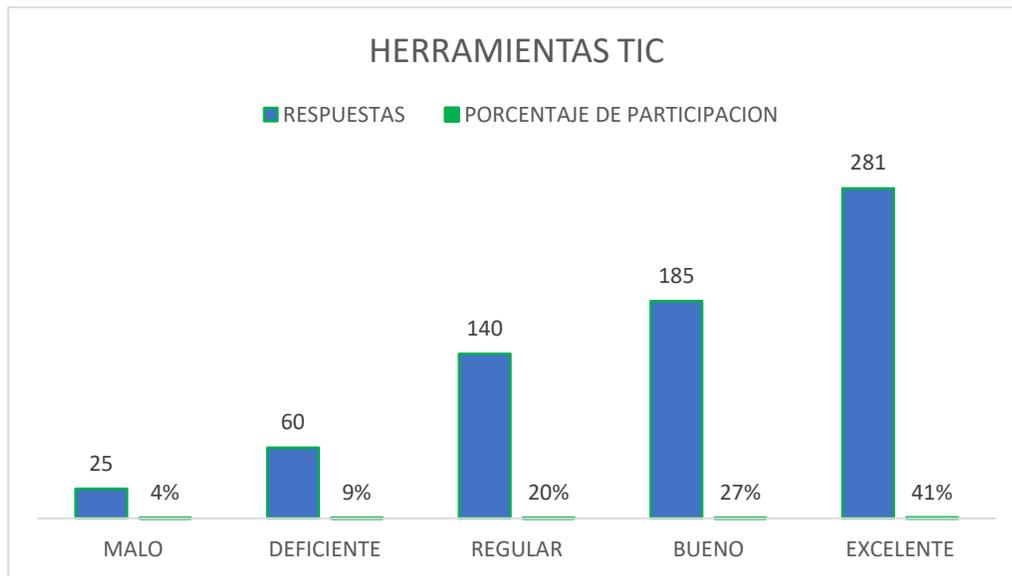
Los resultados arrojados en la competencia comunicarse con otros por escrito, optaron por el criterio de calificación excelente con un 39% y el 28% se inclinaron por el criterio de calificación bueno. Por otra parte, la sumatoria de los criterios de calificación regular, deficiente y malo es de 33%, es pertinente que los docentes fortalezcan esta competencia en los estudiantes, incentivándolos a realizar ensayos, informes, artículos, hacer parte de los semilleros de investigación, realizar trabajos de grado, que permitan comunicar el mensaje dentro de su carrera profesional.

**Competencia 8. Comunicarse en Forma Oral**



Para la competencia comunicarse en forma oral, 293 estudiantes optaron por dar un criterio de calificación excelente con un 42% y con un total de 188 estudiantes de los 691 encuestados, se inclinaron por el criterio de calificación bueno con un 27%; a su vez el 20% de los estudiantes optaron por el criterio de calificación regular, también se encuentra el criterio de calificación deficiente con un 8% y malo con un total del 3%. Importante conocer las observaciones que hacen los estudiantes para así mismo tomar decisiones en pro del mejoramiento en la competencia comunicarse en forma oral.

### Competencia 9. Herramientas TIC'S



En la competencia herramientas TIC, el 41% se han inclinado y afirman que es excelente con un total de (281) estudiantes y el criterio de calificación bueno es del 27%. Importante tener en cuenta la opinión de los estudiantes que optaron por dar calificación a los criterios regular, deficiente y malo; ya que es el 33% con un total de 225 estudiantes, para de esta forma mejorar en la formación para la competencia herramientas TIC.

### Competencia 10. Investigación – Semilleros

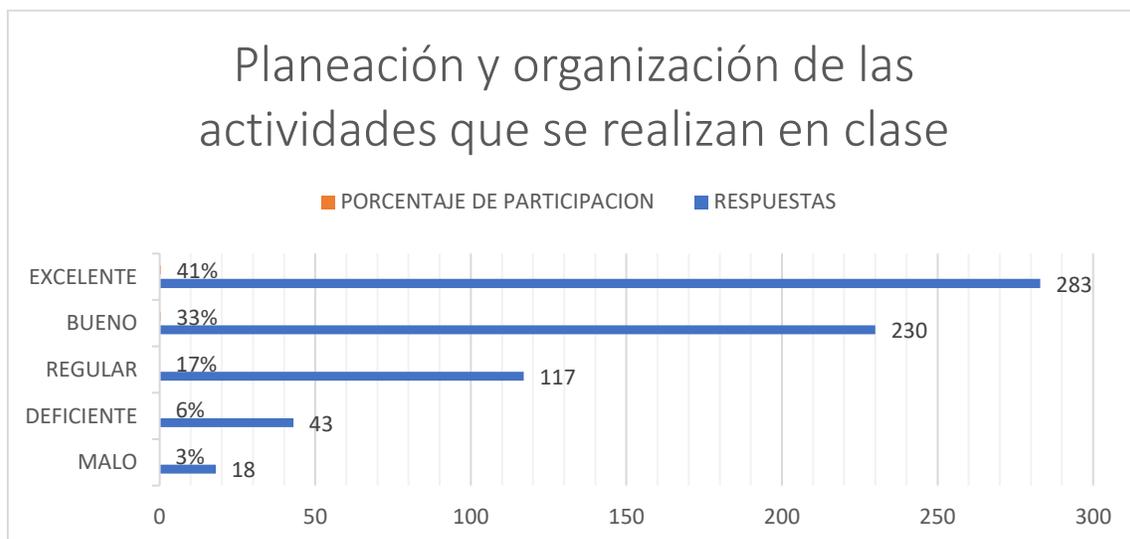


Teniendo en cuenta los resultados arrojados por la encuesta un 38% de los estudiantes, contestaron que ha sido excelente, otro 23% de los estudiantes optaron por el criterio de calificación bueno y el 22% consideran regular la orientación hacia la competencia Investigación – Semilleros, donde se evidencia en la participación de los eventos realizados anualmente a nivel institucional, departamental, nacional e internacional; además, el 11% contestaron que es deficiente y el 6% que es mala la participación en Investigación – Semilleros; por lo anterior es importante que los docentes incentiven a los estudiantes a realizar investigación; a su vez que los motiven a participar de los grupos de investigación y semilleros en la institución.

## II. SATISFACCIÓN CON LOS RECURSOS OFRECIDOS POR LA INSTITUCIÓN

### A) Personal Docente

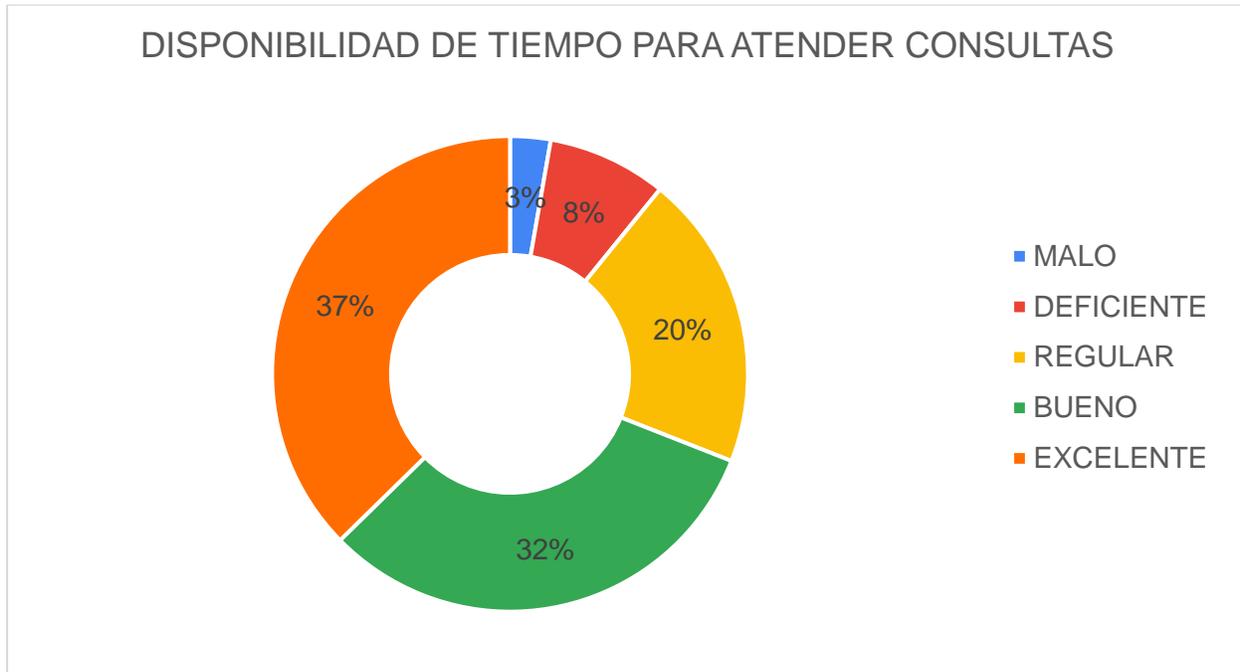
#### Criterio 1. Planeación y organización de las actividades que se realizan en clase



La planeación y organización de las actividades que se realizan en clase por parte del docente ha tenido como respuesta según encuesta realizada, que el 41% optaron por el criterio de calificación excelente para un total de 283 estudiantes y para el 33% de los estudiantes encuestados el criterio es bueno 230 estudiantes. De igual manera se observa un porcentaje del 17% 117 estudiantes con criterio de calificación regular y entre criterio de calificación deficiente y malo hay un 9% para un total de 61 estudiantes; lo que conlleva

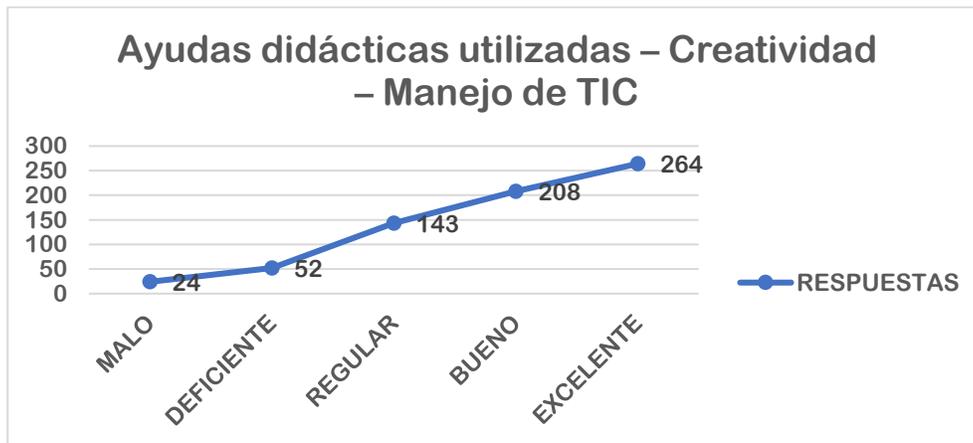
a que los docentes deben continuar trabajando en una mejor planeación y organización de las actividades académicas.

### **Criterio 2. Disponibilidad de Tiempo para Atender Consultas**



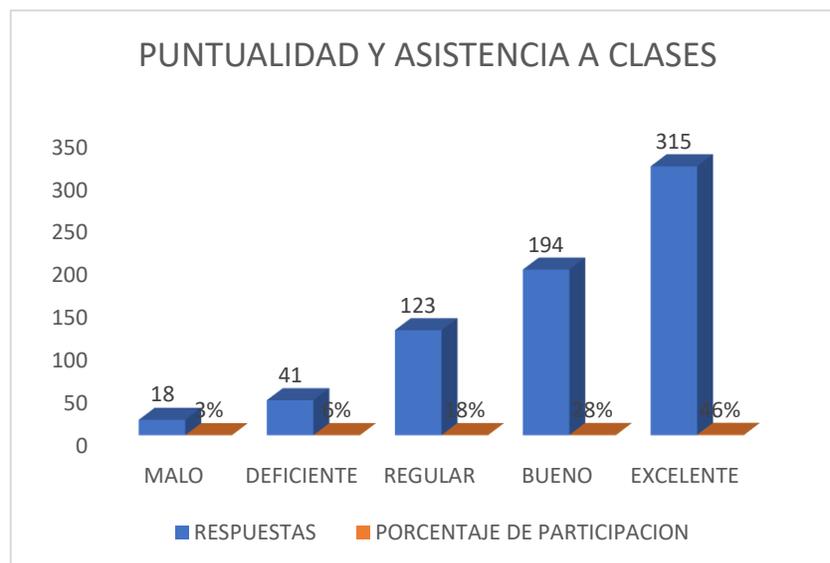
Como muestra la gráfica anterior los estudiantes encuestados han respondido que la disponibilidad de tiempo de los docentes para atender consultas, es excelente con un resultado del 37%, para un total de 258 estudiantes y el 32% dicen que es bueno; por lo anterior se hace necesario acentuar en los docentes la importancia de prestar un mayor número de asesorías a los estudiantes ya que el 20% dicen que es regular, seguido del 8% que dicen que es deficiente y el 2%, contestaron que es mala.

**Criterio 3. Ayudas didácticas utilizadas – Creatividad – Manejo de TIC**



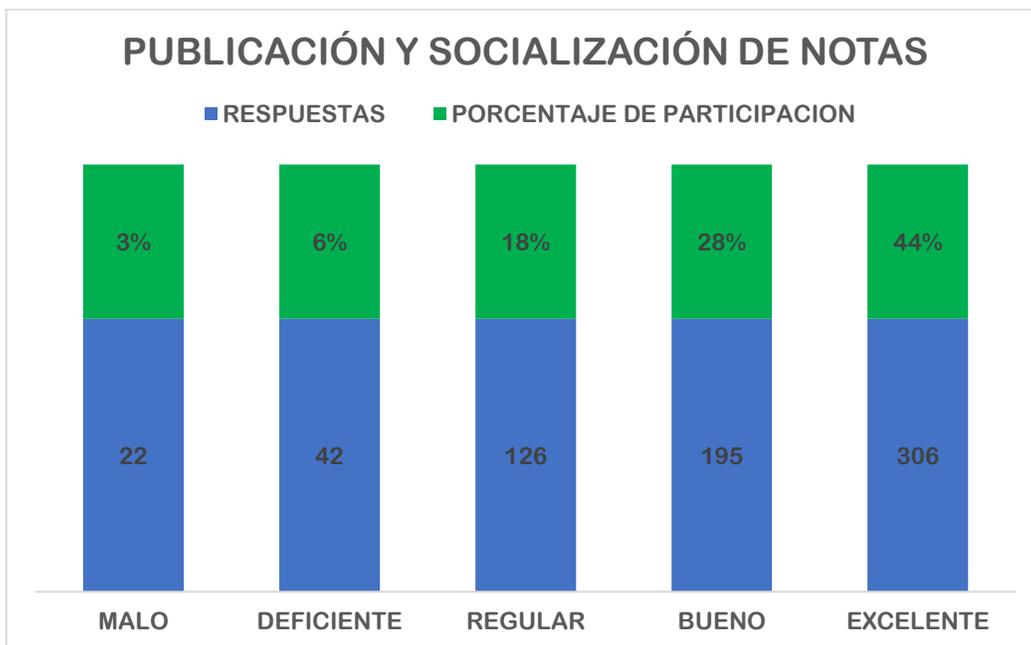
La gráfica anterior muestra que el 38% de los estudiantes encuestados dicen que son excelentes las ayudas didácticas utilizadas, la creatividad y el manejo de las TIC en los docentes y el 30% se inclinaron por el criterio de calificación bueno. El 21% contestaron que es regular, el 8% de los estudiantes se inclinaron por el criterio de calificación deficiente y el 3% consideran que han sido malas las ayudas didácticas, la creatividad y manejo de las TIC. Por lo anterior, es importante continuar trabajando en la creación de estrategias para la formación docente en herramientas que permitan mejorar su enseñanza y pedagogía.

**Criterio 4. Puntualidad y Asistencia a Clases**



Los resultados arrojados por los estudiantes encuestados, como lo muestra la gráfica anterior, el nivel de satisfacción en cuanto a la puntualidad y asistencia a clases de los docentes es excelente, con un 46% 35 estudiantes, el 28% optaron por el criterio de calificación buena para un total de 194 estudiantes; importante continuar mejorando este criterio debido a que la sumatoria de calificación entre regular, deficiente y malo es del 26% con un total de 182 estudiantes que eligieron esos criterios de calificación. Las acciones que se tomen al respecto permitirán que se disminuya esta percepción por parte de la comunidad estudiantil.

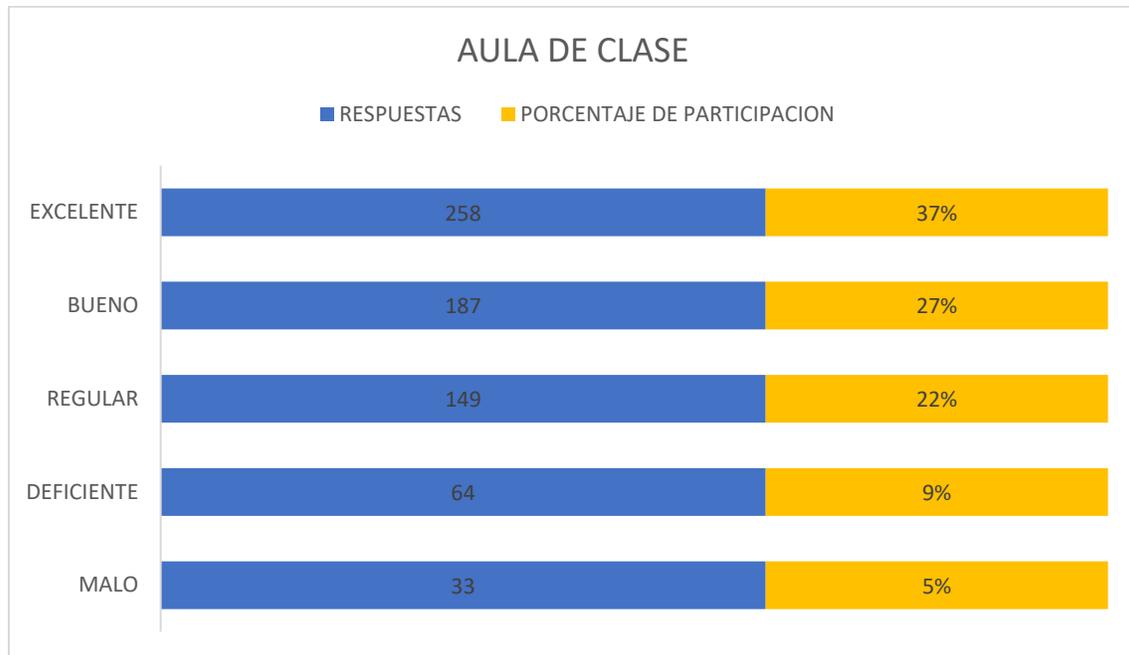
### Criterio 5. Publicación y Socialización de Notas



La publicación y socialización de notas según encuesta, muestra que el nivel de satisfacción en los estudiantes dentro del criterio de calificación es excelente con un 44% y el 28% de los estudiantes encuestados dicen que es buena. Por otro lado, el 18% optaron por el criterio de calificación regular, seguido está con el 6% el criterio de calificación deficiente y el 3% restante contestaron que es mala la publicación y socialización de notas. Para dar respuesta al mejoramiento en la publicación y socialización de notas en los docentes, se debe hacer una socialización constante del estatuto docente en los diferentes escenarios programados que permitan hacer su difusión y a su vez hacer seguimiento a los docentes para su cumplimiento.

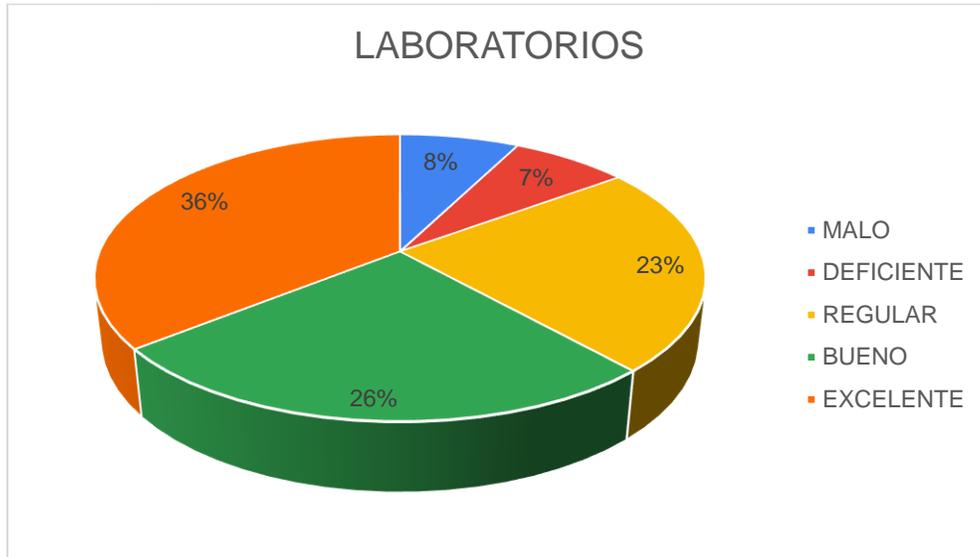
## B) Satisfacción con los espacios y la Infraestructura Física y Tecnológica

### 1. Aula de clase



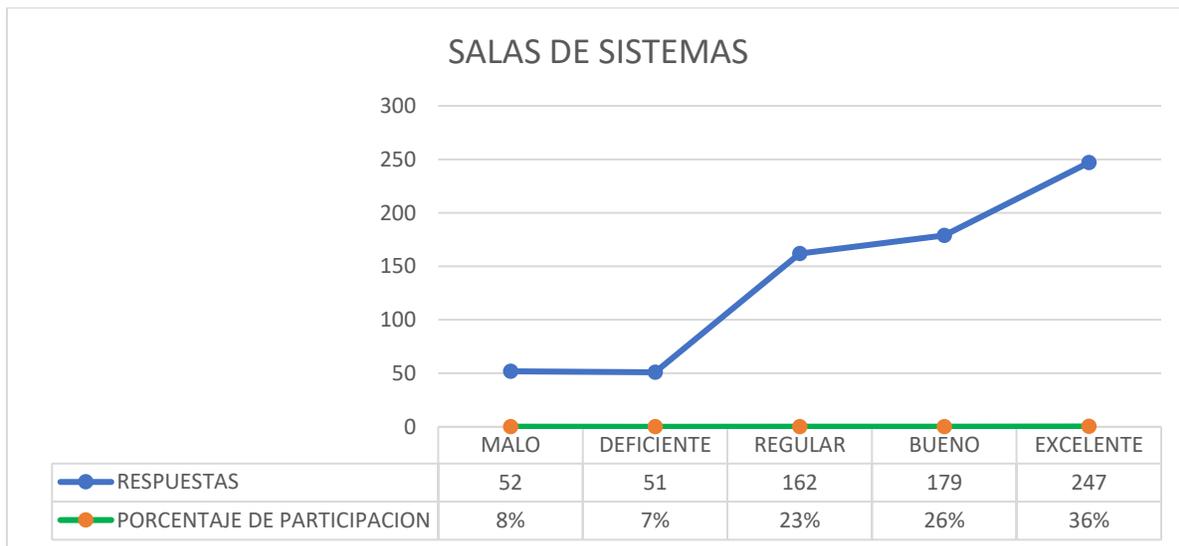
Las aulas de clase para los 691 estudiantes encuestados, el 37%, de ellos para un total de 258 han dicho que es excelente, el 27% con un total de 187 contestaron que es buena; esto quiere decir que gran parte de los estudiantes se sienten satisfechos. El 22% de los estudiantes contestaron que es regular, luego se tiene que el 9% de los estudiantes contestaron que es deficiente y por último se encuentra el criterio de calificación malo con un 5%. Teniendo en cuenta los resultados anteriores, se evidencia que la comunidad estudiantil en su mayoría está satisfecha con los lugares asignados para recibir sus clases, se recomienda que se indague por qué algunos estudiantes consideran que las aulas presentan deficiencia para que de esta forma se tomen medidas correctivas y la percepción de excelencia continúe aumentando.

**2. Laboratorios**



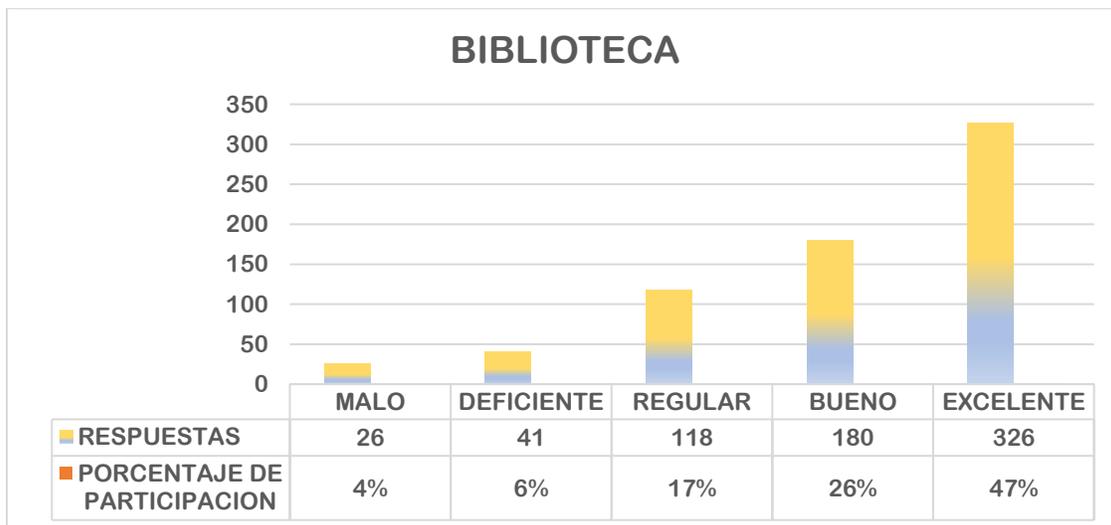
Como muestra la gráfica anterior, el nivel de satisfacción de los estudiantes conforme a los laboratorios de cada programa académico con un porcentaje de 36%, es excelente y el 26% el nivel de satisfacción es bueno; la institución se encuentra en un continuo mejoramiento. Sin embargo, la gráfica anterior muestra que la suma de los criterios de calificación regular, deficiente y malo el resultado es de 38%. Es importante conocer las razones de esa opinión para que se tomen las acciones correctivas correspondientes y el nivel de percepción aumente positivamente.

**3. Salas de Sistemas (Disponibilidad y estado de los equipos)**



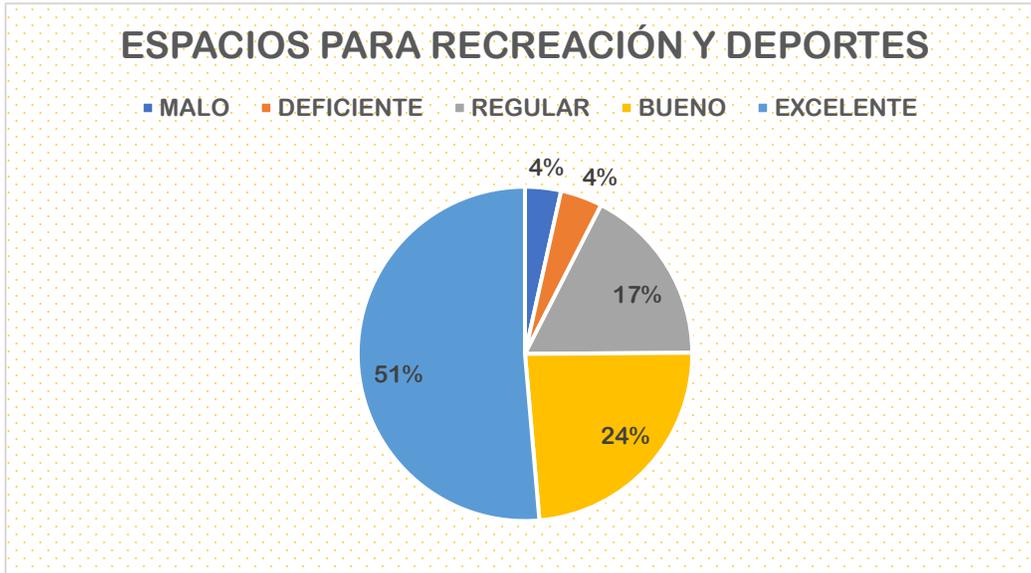
Los datos arrojados en la encuesta de satisfacción realizada a los estudiantes con respecto a las salas de sistemas sobre si están en buen estado los equipos y su disponibilidad, han arrojado como resultado un 36% excelente para un total de 247 estudiantes y el 26% de los estudiantes para un total de 179 han contestado que es buena, seguido está el criterio de calificación regular con un 23%, el 7% han contestado que es deficiente y por último está el criterio de calificación malo con un 8%. Es importante tener cercanía con los estudiantes para conocer su criterio y de esta forma contrastar con las propuestas y proyectos que se están implementando para el mejoramiento y proyectar adquisición de equipos de última generación.

**4. Biblioteca (Recursos Bibliográficos, Bases de Datos, Equipos y Material Audiovisual)**



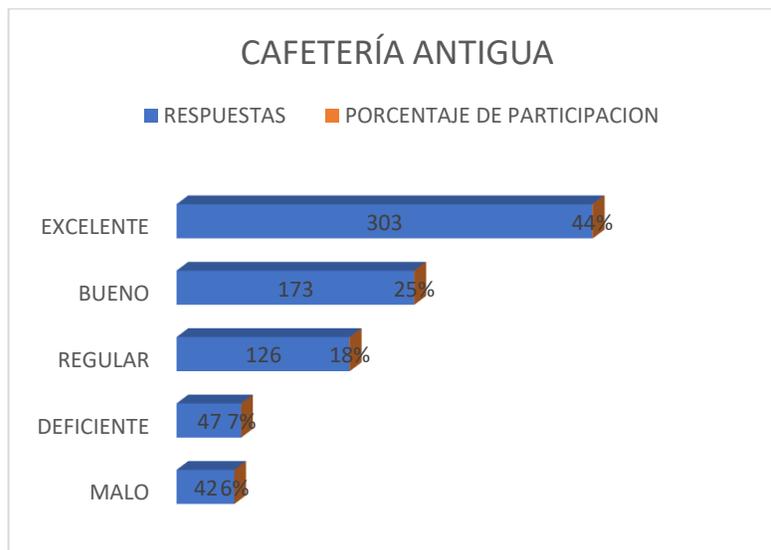
La gráfica anterior muestra el resultado arrojado en infraestructura física y tecnológica específicamente en la Biblioteca, donde el 47% de los estudiantes optaron por el criterio de calificación excelente, el 26% de los estudiantes contestaron que es bueno, además el 17% tomaron la decisión por el criterio regular, el 6% dicen que es deficiente y el 4% respondieron que es mala la biblioteca en su infraestructura física, recursos bibliográficos, bases de datos, equipos y material audiovisual. La información anterior indica que los estudiantes encuestados en su mayoría se encuentran satisfechos con la Biblioteca, por ello hay que continuar en mejoramiento continuo para que la percepción positiva aumente.

**5. Espacios para recreación y deportes**



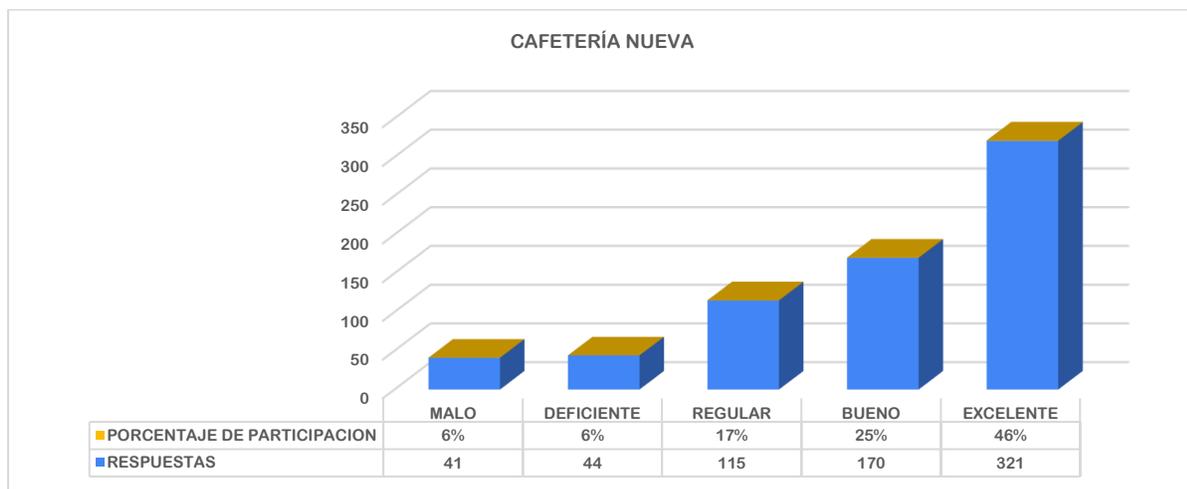
Los resultados arrojados en la encuesta de satisfacción, el 51% de los estudiantes han respondido que los espacios para recreación y deporte son excelentes para un total de 355 estudiantes y el 24% para un total de 164 estudiantes contestaron que son buenos; es decir que la satisfacción en estos espacios es positiva para los estudiantes y ayuda al esparcimiento y fortalecimiento del programa que se oferta en la Institución. Un total del 25% han calificado con los criterios de regular, deficiente y malo; para ello la Institución debe crear estrategias para el continuo mejoramiento.

**6. Cafetería antigua (Calidad, variedad de productos y precios)**



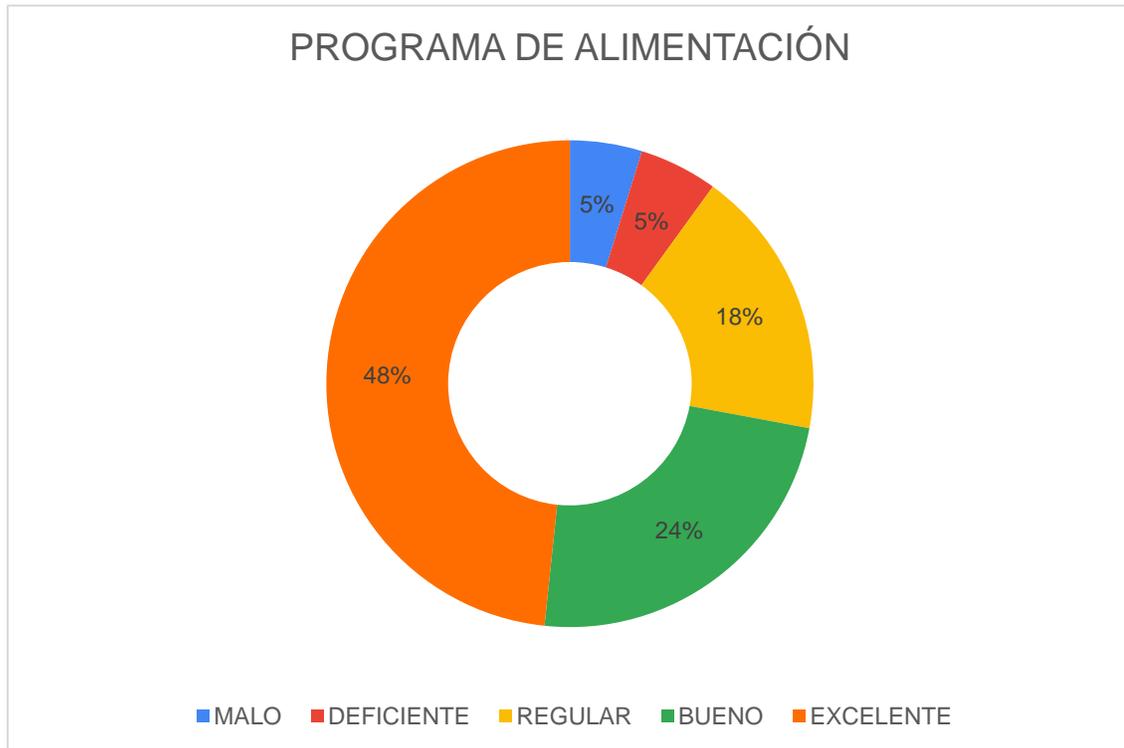
El nivel de satisfacción de los estudiantes con respecto a la calidad, variedad de productos y precios de la cafetería antigua es de un 44% en el criterio de calificación excelente, el 25% de ellos respondieron que es buena; la sumatoria entre los criterios de calificación regular, deficiente y malo es de un 31% para un total de 215 estudiantes de los 691 encuestados. Se debe continuar mejorando la atención y en la variedad de productos y especialmente brindar precios accesibles a la comunidad académica para acrecentar la percepción positiva de la cafetería.

### 7. Cafetería nueva (Calidad, variedad de productos y precios)



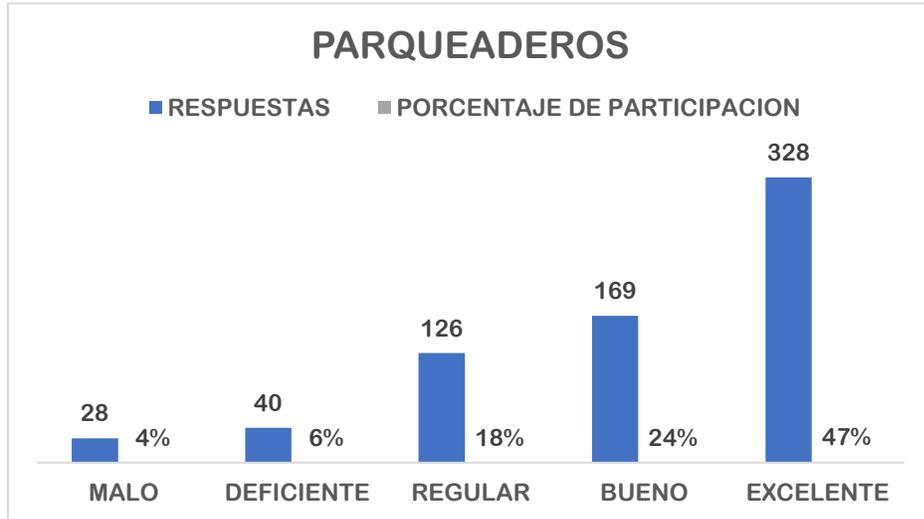
La gráfica anterior muestra que el nivel de satisfacción de la cafetería nueva con un 46% para un total de 321 estudiantes es excelente, el 25% contestaron que es buena para un total de 170 estudiantes, además el 17% contestaron que es regular; seguido está el 6% que respondieron que es deficiente y el 6% expresan que es mala; por lo anterior es importante un mejoramiento continuo para que haya calidad, variedad en los productos y precios que den solución y genere una buena o excelente percepción en los estudiantes.

## 8. Programa de alimentación



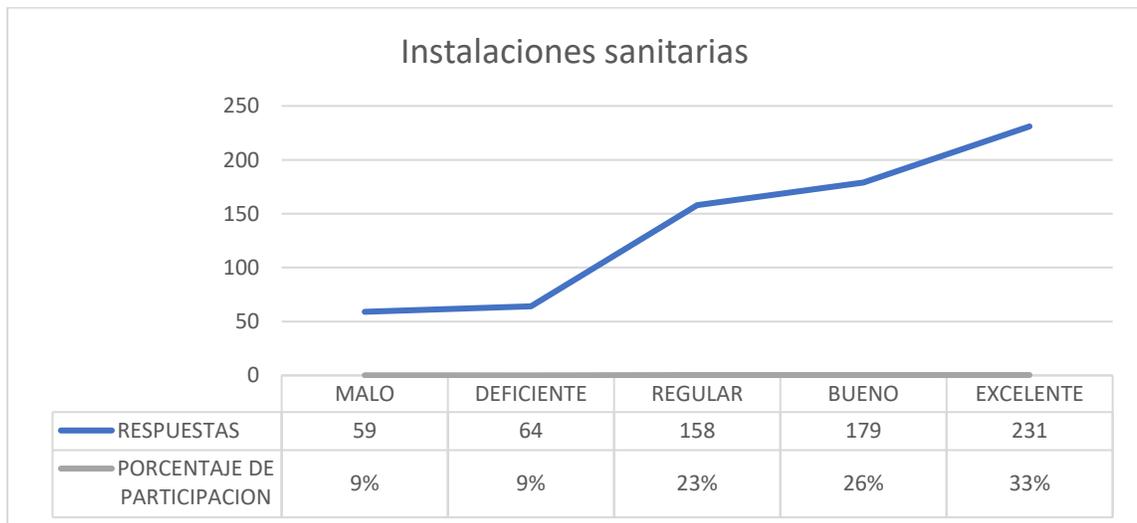
El nivel de satisfacción para el programa de alimentación que se imparte en la Institución teniendo en cuenta la herramienta aplicada en la encuesta a los estudiantes, muestra que el 48% de los estudiantes han respondido que es excelente, seguido se tiene el criterio de calificación bueno con un resultado del 24%; a su vez la gráfica muestra que el 18% contestaron que es regular, el 5% optaron por el criterio de calificación deficiente y por último se tiene el criterio de calificación malo con un resultado del 5%. Por lo anterior se debe hacer seguimiento al programa de alimentación para el conocimiento detallado del inconformismo de los estudiantes que respondieron dentro de los criterios de calificación regular, deficiente y malo; y a su vez crear estrategias de mejora para cambiar la percepción de los mismos.

### 9. Parqueaderos



El nivel de satisfacción de los parqueaderos teniendo en cuenta el espacio de la infraestructura física de la Institución, los estudiantes le han dado al criterio de calificación excelente un 47% para un total de 328 estudiantes, seguido está el criterio de calificación bueno con un 24% para un total de 169 estudiantes; además se tiene que 18% de los estudiantes se inclinaron por el criterio de evaluación regular, seguido se encuentra el criterio de evaluación deficiente con un 6% y por último se tiene que los estudiantes respondieron que es malo con un total de 4%. Para atender las debilidades manifestadas por los estudiantes, es importante brindar nuevas estrategias para la prestación de un buen servicio.

### 10. Instalaciones sanitarias



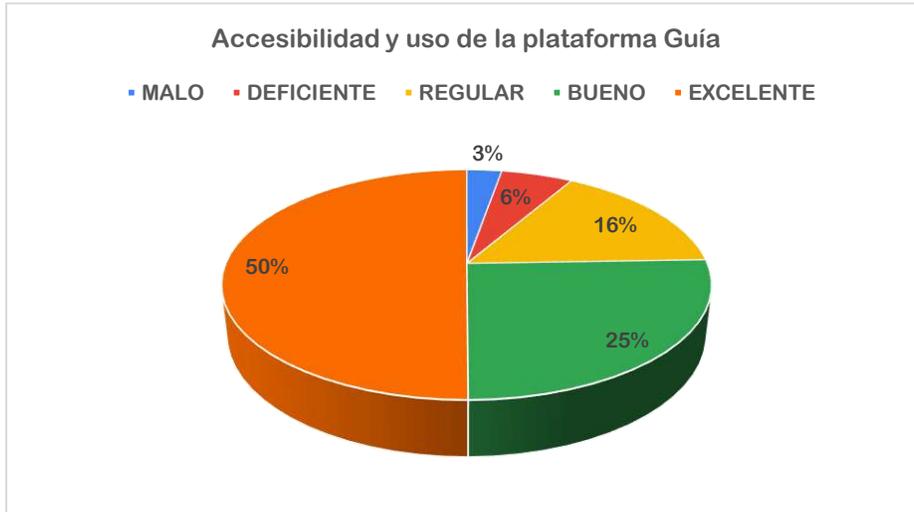
Como lo muestra la gráfica anterior, los resultados arrojados por la encuesta, según percepción de los estudiantes indica que un 33% de los estudiantes encuestados considera que las instalaciones sanitarias son excelentes, seguido está el 26% que contestaron que es buena, luego está el criterio de evaluación regular con un total de 23% de los estudiantes que han respondido, además está el criterio de evaluación deficiente con el 9% y por último está el 9% con un criterio de calificación malo. Es importante realizar seguimiento a las instalaciones sanitarias para conocer las molestias, inconvenientes y contrariedad que hacen que los estudiantes consideren en alto porcentaje las instalaciones sanitarias regulares y así mismo dar soluciones oportunas.

### 11. Consultorio médico y odontológico



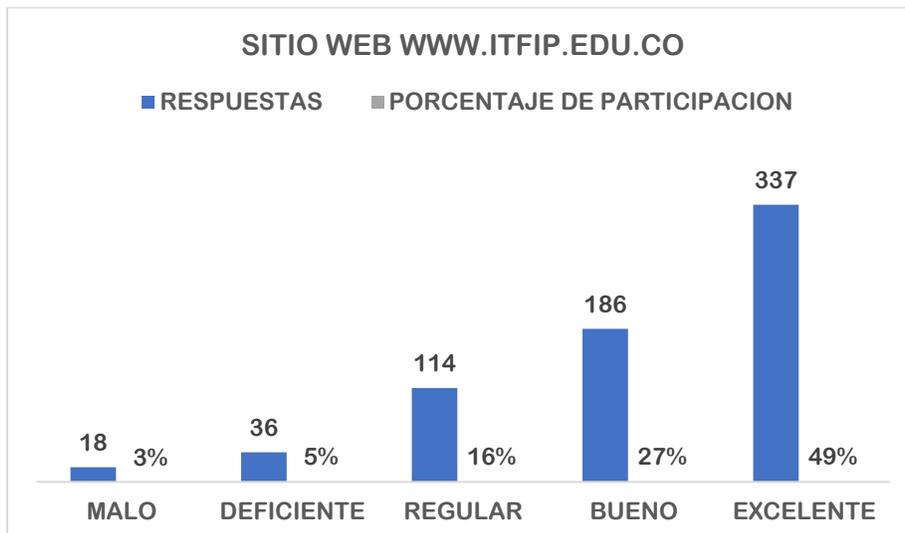
La gráfica anterior muestra, que el nivel de satisfacción del consultorio médico y odontológico ha sido excelente con un 40% para un total de 277 estudiantes que han optado por dar el criterio de calificación, seguido está bueno con el 26% para un total de 183 estudiantes, luego está el criterio regular con un resultado del 19%, además está el criterio de calificación deficiente con el 9%, y por último está el criterio de calificación malo con el 6%. Por el resultado arrojado anteriormente, se debe fortalecer la infraestructura física y tecnológica del consultorio médico y odontológico.

**12. Accesibilidad y uso de la plataforma Guía**



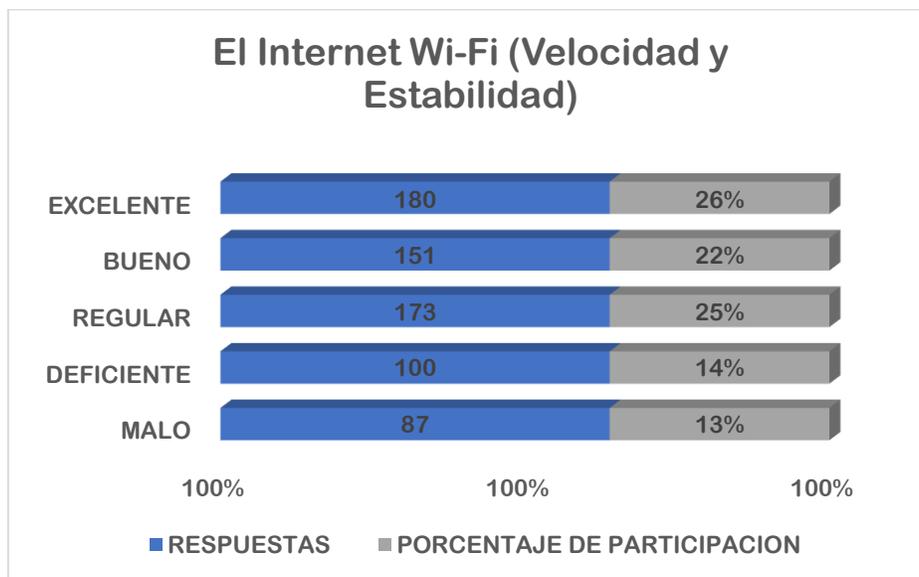
Con respecto a los resultados arrojados en la encuesta aplicada a los estudiantes, un 50% para un total de 346 estudiantes contestaron que la accesibilidad y uso de la plataforma GUIA es excelente, seguido se encuentra el criterio de calificación bueno con el 25% con un total de 176 estudiantes, luego está el criterio de calificación regular con el 16%, a su vez está con un 6% el criterio de calificación deficiente y por último el 3% de los estudiantes respondieron que es malo. Es importante generar inducción constante a docentes y estudiantes para la optimización de los procedimientos académicos.

**13. El Sitio Web [www.itfip.edu.co](http://www.itfip.edu.co) ¿es claro, presenta Información útil y ha encontrado lo que requiere?**



La gráfica anterior muestra que el nivel de satisfacción del sitio Web Institucional [www.itfip.edu.co](http://www.itfip.edu.co), en los estudiantes encuestados, el 49% respondieron que es excelente para un total de 337 estudiantes, seguido con el 27% que optaron por el criterio de calificación bueno para un total de 186 estudiantes. Los criterios de calificación regular, deficiente y malo representan un 24%, lo que indica que es necesario continuar afianzando la página web para lograr la satisfacción completa de los estudiantes.

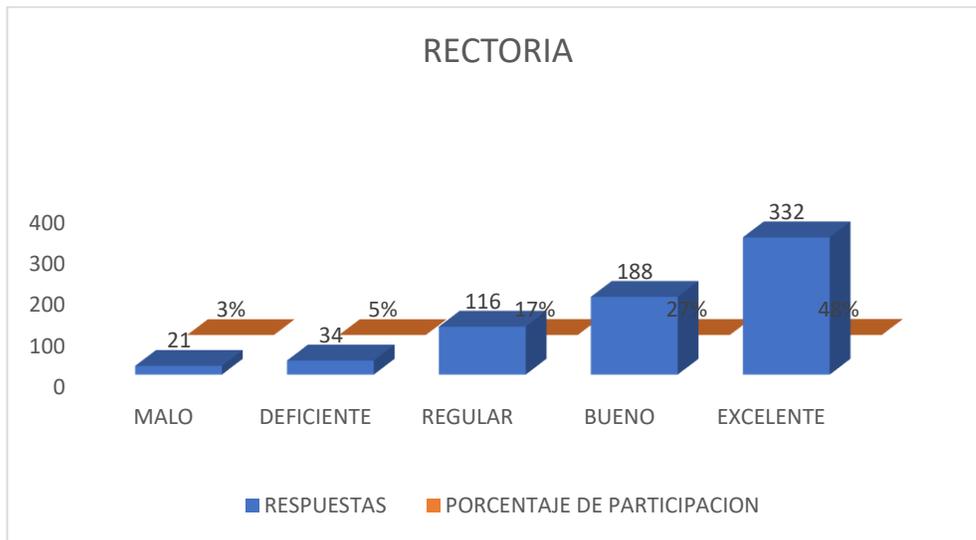
#### 14. El Internet Wi-Fi (Velocidad y Estabilidad)



Al consultar sobre el Wifi de la institución los criterios de calificación excelente tuvo una calificación del 26% cada uno, luego se tiene el criterio de calificación regular con el 25%; luego se ubico el criterio bueno con un porcentaje de 22%, además es importante conocer el criterio de calificación deficiente con un 14% y por último se encuentra el criterio de calificación malo con un 13%. Los resultados descritos anteriormente indican que la suma de los criterios de calificación deficiente y malo es del 27%, de los encuestados. Ante estos resultados es muy importante que los encargados de se verifique el motivo por el cual algunos estudiantes consideran que la velocidad y estabilidad de la conexión wifi es regular y así se generen acciones correctivas para que la satisfacción de nuestros estudiantes aumente.

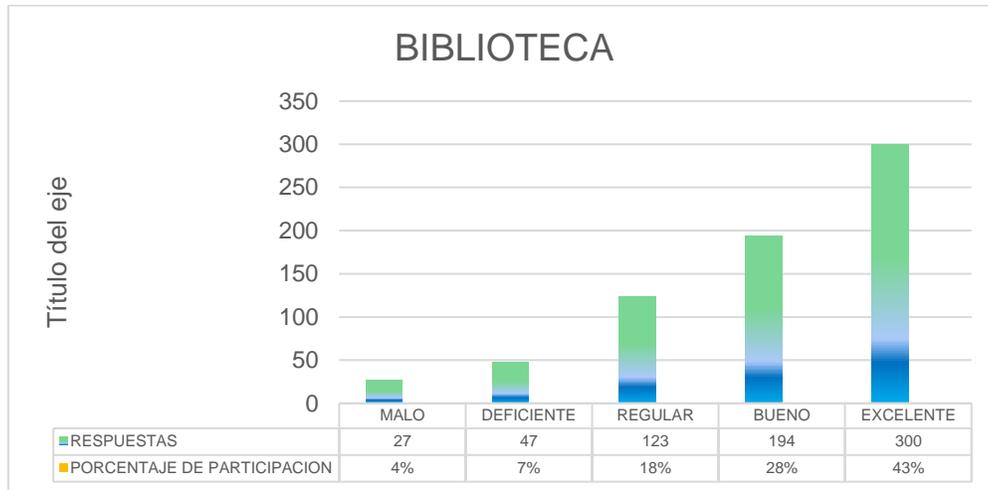
**III. SATISFACCIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO EN LAS FUENTES DE ATENCIÓN A ESTUDIANTES Y MANEJO DE INFORMACIÓN.** Criterios: Atención, actitud, amabilidad, rapidez, apoyo y orientación.

**1. Rectoría**



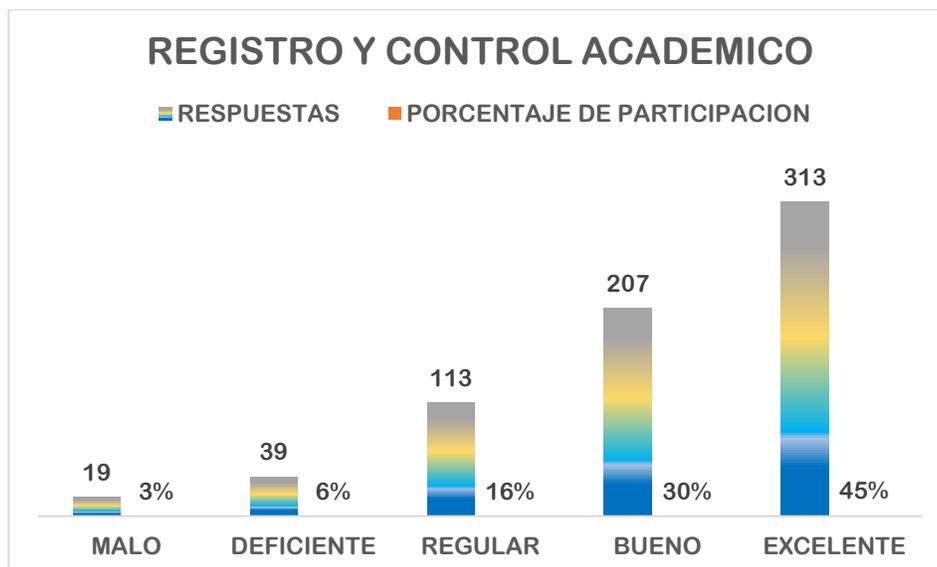
La prestación del servicio en la Rectoría teniendo en cuenta los criterios mencionados anteriormente, con el 48% de los estudiantes encuestados respondieron que es excelente para un total de 332 estudiantes de los 691 encuestados, luego con un 27% contestaron que es bueno el servicio para un total de 188 estudiantes; además se describe el criterio de calificación regular con un 17%, luego se encuentra el criterio deficiente con 5% y por último el criterio de calificación malo con un 3% de los estudiantes encuestados. El resultado arrojado permite ver la satisfacción que tienen los estudiantes con el servicio prestado.

**2. Biblioteca teniendo en cuenta asesoría y atención**



Teniendo en cuenta la encuesta de satisfacción aplicada en la institución dentro de la atención a estudiantes y manejo de la información en Biblioteca, el 43% de los estudiantes han contestado que es excelente para un total de 300 estudiantes, seguido se tiene el criterio de calificación bueno con un 28% para un total de 194 estudiantes, luego está el criterio de calificación regular con el 18%; además está el criterio de calificación deficiente con 7% y con el 4%, está el criterio de calificación malo; teniendo en cuenta el resultado arrojado se puede hacer énfasis en los criterios: atención, actitud, amabilidad, rapidez, apoyo y orientación, que están cumpliendo y se observa un alto porcentaje de satisfacción en las necesidades de los estudiantes.

### 3. Registro y Control Académico, teniendo en cuenta atención, trámites y asesoría



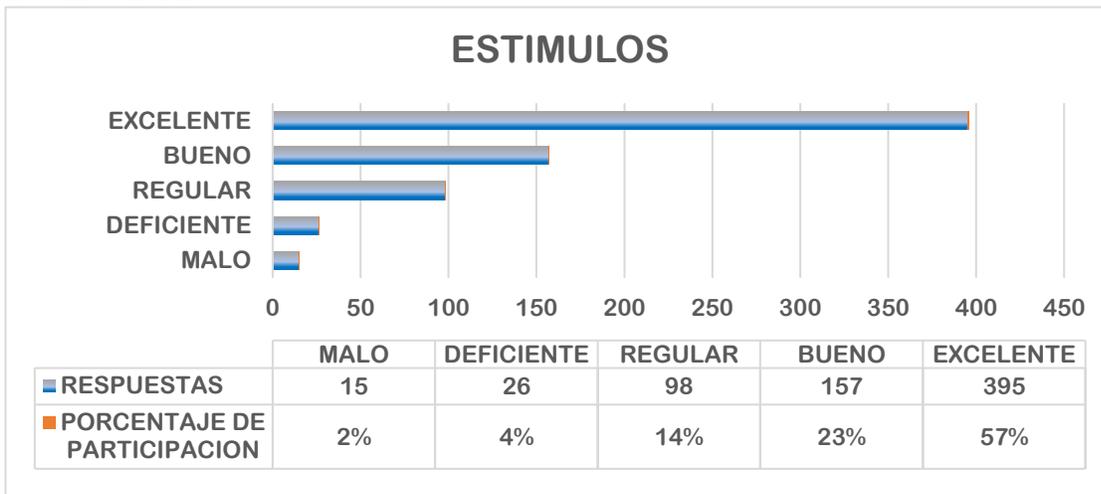
La grafica anterior muestra que el nivel de satisfacción en atención, trámites y asesoría en la oficina de Registro y Control Académico, se encuentra en criterio de calificación excelente con un 45% para un total de 313 estudiantes, seguido los encuestados optaron por el criterio de calificación bueno con un 30% para un total de 207 estudiantes; además se encuentra el criterio de calificación regular con un 16%, luego está el criterio de calificación deficiente con un 6% y por último se encuentra el criterio de calificación malo con un 3%. Teniendo en cuenta lo anterior, es necesario continuar con la optimización de los procedimientos que ayuden a dar celeridad y de esta forma se pueda cumplir con el nivel de satisfacción en los estudiantes.

#### 4. Laboratorios, teniendo en cuenta atención, trámites y asesoría



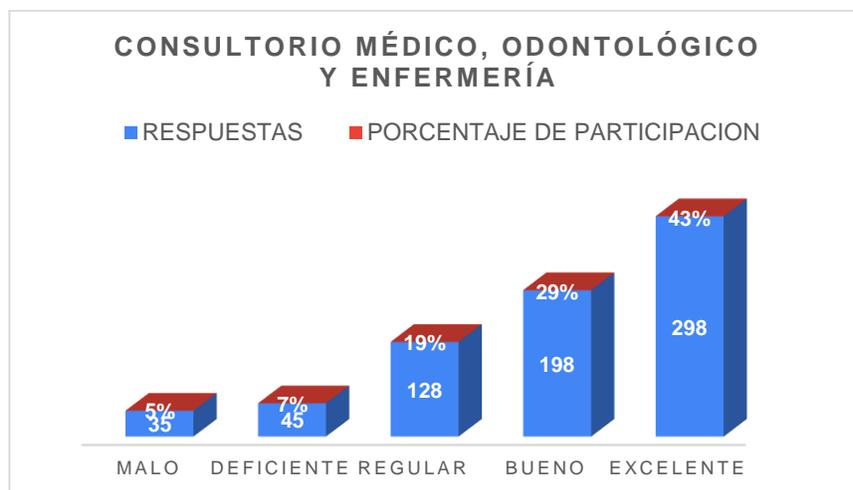
De los 691 estudiantes encuestados el 40% para un total de 278 estudiantes, contestaron que el nivel de satisfacción es excelente, seguido se tiene el 31% para un total de 212 estudiantes que optaron por el nivel de satisfacción bueno; a su vez se encuentra el criterio de calificación regular con un 18%, luego está el criterio de calificación deficiente con un 7% y por último se encuentra el criterio de satisfacción malo con un total del 4%. Se puede determinar que los estudiantes se encuentran satisfechos con la atención, trámites y asesoría que se presta en los laboratorios.

### 5. Estímulos



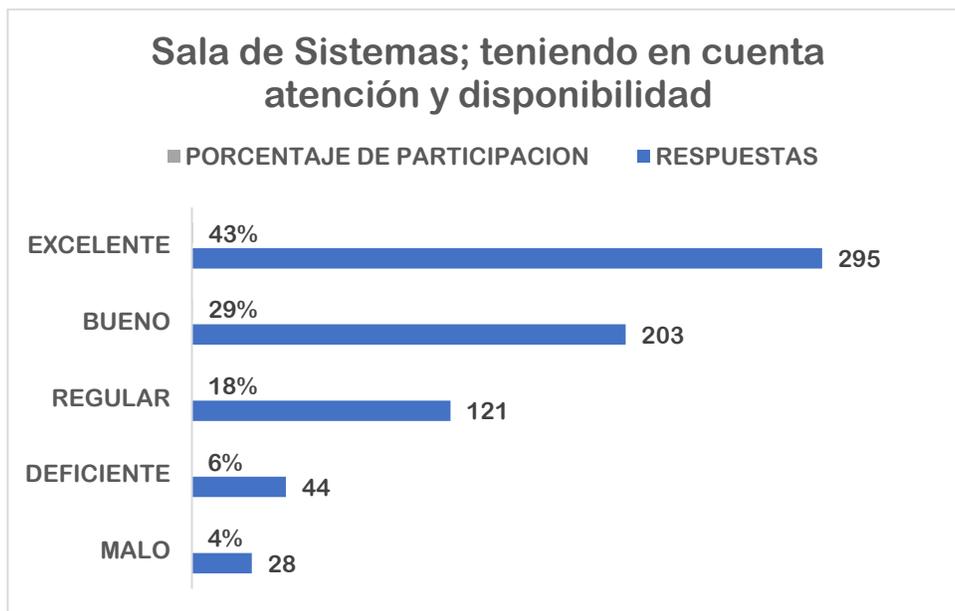
La satisfacción en la prestación del servicio a los estudiantes y manejo de información en la realización de los trámites y adquisición del estímulo hace que de los 691 encuestados, el 57% para un total de 395 hayan contestado que es excelente, luego se tiene un porcentaje de 23% para un total de 157 estudiantes respondieron que es bueno, seguido se encuentra el criterio de calificación regular con un total de 14%, además el 4% de los estudiantes respondieron que es deficiente y por último el 2% contestaron que es malo. Teniendo en cuenta los resultados, se puede determinar que el nivel de satisfacción de los estudiantes es alto.

### 6. Consultorio Médico, Odontológico y Enfermería teniendo en cuenta la atención y la disponibilidad



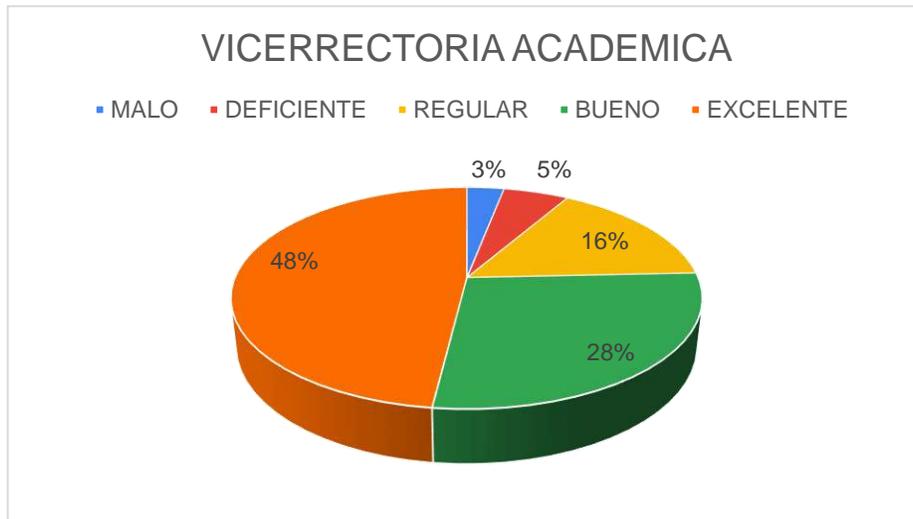
La gráfica anterior muestra los resultados arrojados por la encuesta realizada a los estudiantes quienes de los 691, el 43% respondieron que la atención, actitud, amabilidad, rapidez, apoyo y orientación es excelente, luego está el criterio de calificación bueno con el 29%, seguido se encuentra el criterio de calificación regular con el 19%, además la gráfica muestra el criterio de calificación deficiente con el 7% y malo con el 5%.

### 7. Sala de Sistemas; teniendo en cuenta atención y disponibilidad



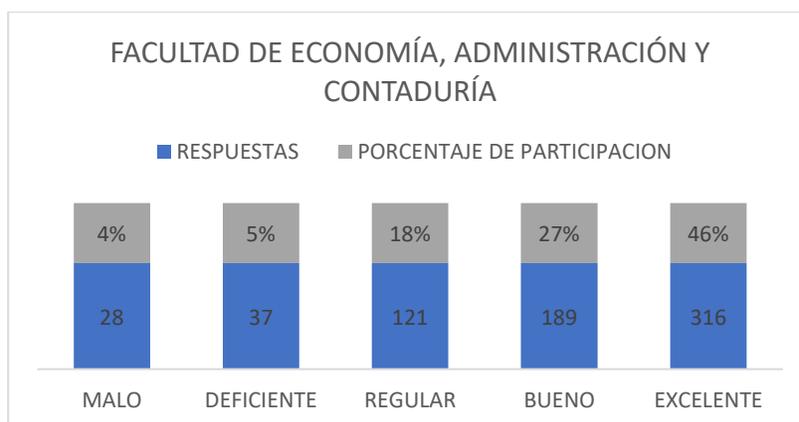
Los resultados arrojados según muestra la gráfica anterior, describe que el 43% para un total de 295 estudiantes se inclinaron por el criterio de calificación excelente, seguido con el 29% para un total de 203 estudiantes respondieron que es bueno; también se encuentra el criterio de calificación regular con el 18%, el 6% responden los estudiantes que es deficiente y el 4% dicen que es mala la atención y disponibilidad en las salas de sistemas. Cabe resaltar que dentro de los 691 encuestados, 193 estudiantes se encuentran dentro de los criterios regular, deficiente y malo; por lo anterior, la institución debe estar en un constante mejoramiento para incrementar el nivel de satisfacción de los estudiantes.

### 8. Vicerrectoría Académica



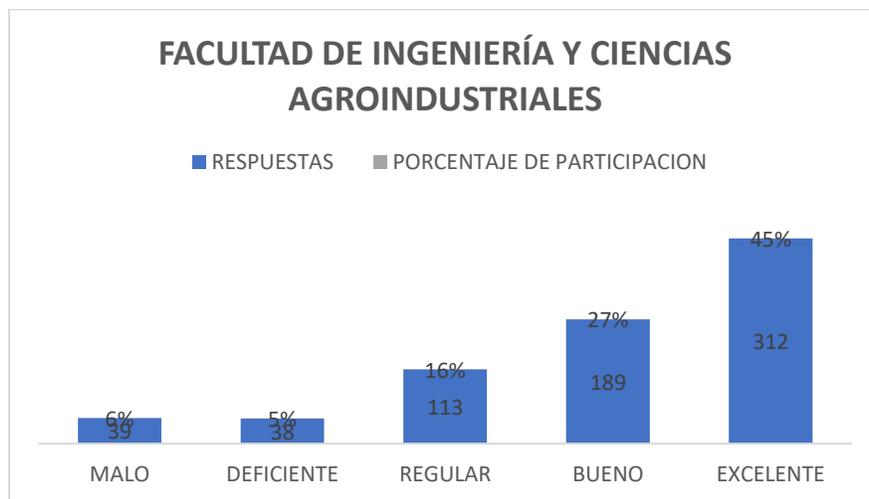
El nivel de satisfacción dentro de los criterios de atención, actitud, amabilidad, rapidez, apoyo y orientación en la vicerrectoría académica, de acuerdo a los resultados arrojados por la encuesta realizada a los estudiantes, el 48% para un total de 332 estudiantes respondieron que es excelente, seguido con 28% para un total de 191 estudiantes contestaron que es buena; además se encuentra el criterio de calificación regular con el 16%; está a su vez, el nivel de satisfacción deficiente con el 5% y por último se encuentra el nivel de satisfacción malo con un 3%. Se hace relevancia en la colaboración y cooperación dada a los estudiantes, dando respuesta y soluciones resolviendo los inconvenientes que tienen.

### 9. Facultad de Economía, Administración y Contaduría



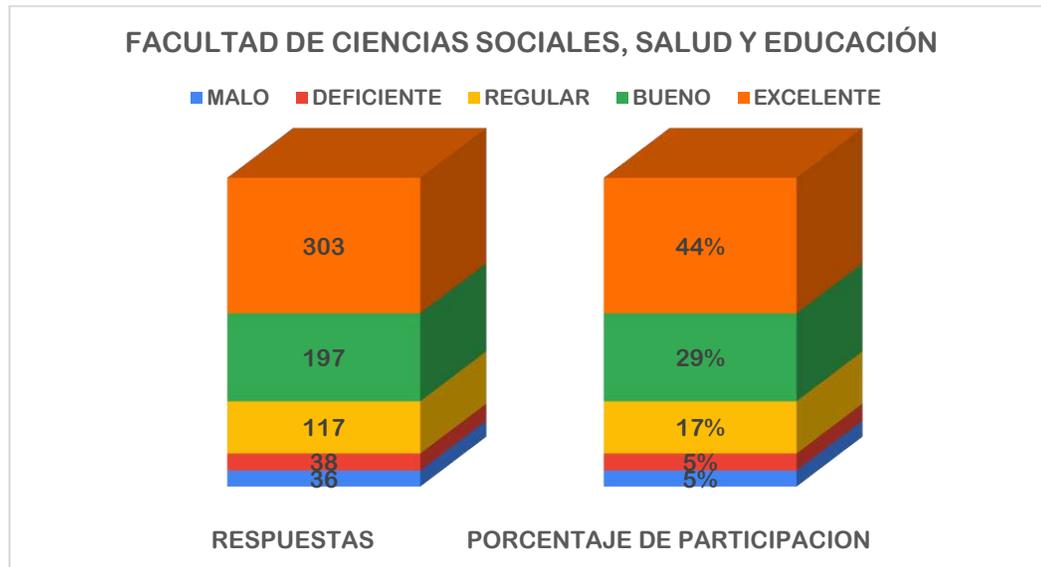
La encuesta de satisfacción aplicada a los estudiantes arroja que la Facultad de Economía, Administración y Contaduría dentro de lo criterios actitud, amabilidad, rapidez, apoyo y orientación, con el 46% para un total de 316 estudiantes contestaron que es excelente, seguido el 27% para un total de 189 estudiantes respondieron que es buena; importante también conocer el resultado arrojado dentro del criterio de calificación regular descrito en la gráfica anterior con el 18%, seguido está, con el 5% el criterio de calificación deficiente y por último el 4% de los estudiantes encuestados respondieron que es malo.

### 10. Facultad de Ingeniería y Ciencias Agroindustriales



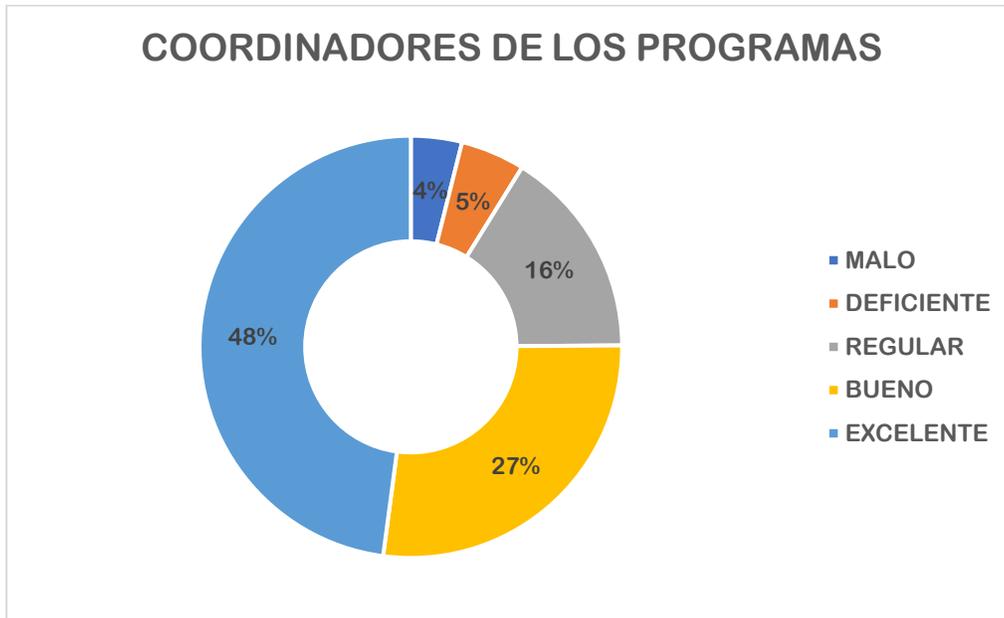
La gráfica anterior muestra como resultado que el 45% de los encuestados para un total de 312 estudiantes le dieron como criterio de calificación excelente, luego se encuentra el criterio de calificación bueno con el 27% para un total de 189 estudiantes, también se encuentra el criterio de calificación regular con el 16%, luego está el criterio de calificación malo con el 6% y por último el criterio deficiente con el 5% de los estudiantes encuestados respondieron que es mala la atención, amabilidad, rapidez y orientación en la Facultad de Ingeniería y Ciencias Agroindustriales.

### 11. Facultad de Ciencias Sociales, Salud y Educación



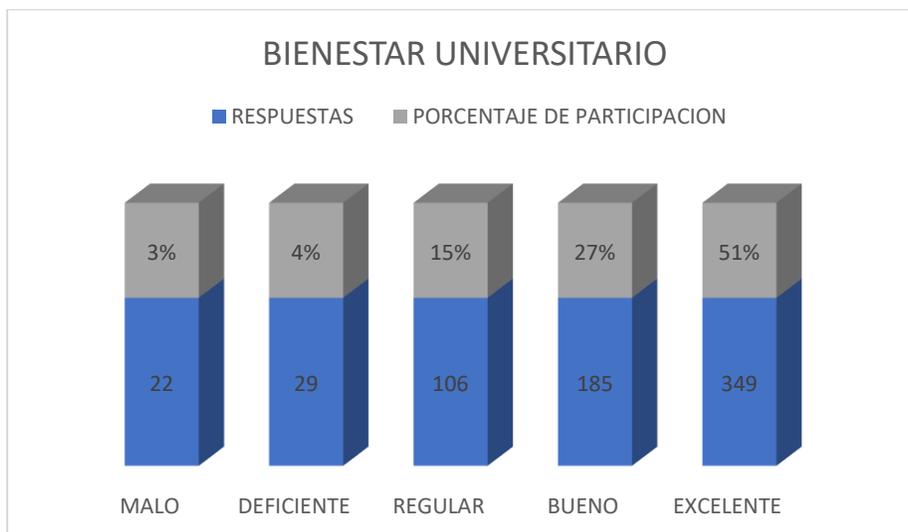
Los datos arrojados en la gráfica anterior describen que el 44% para un total de 303 estudiantes han optado por el criterio de calificación excelente, luego muestra que el 29% para un total de 197 estudiantes encuestados contestaron que la Facultad de Ciencias Sociales, Salud y Educación tiene una atención, amabilidad, rapidez y presta una orientación buena; además la gráfica muestra que el 17% de los estudiantes contestaron que es regular, seguido se tiene que el 5% de los estudiantes responden que es deficiente y por último el 5% de los estudiantes optaron por el criterio de calificación mala.

### 12. Coordinadores de los Programas



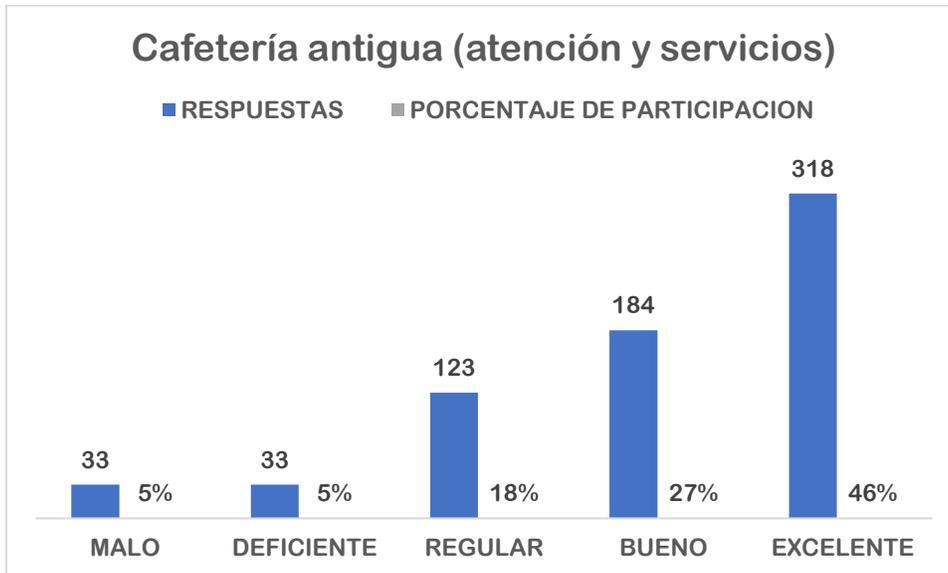
La atención, actitud, amabilidad, rapidez, apoyo y orientación de los coordinadores ha sido calificada excelente con un 48% para un total de 331 estudiantes encuestados, seguido se tiene un resultado del 27% para un total de 188 estudiantes dando un criterio de calificación bueno; a su vez los estudiantes respondieron que el 16% es regular, el 5% contestaron que es deficiente y el 4% optaron por el criterio de calificación malo. Es importante el mejoramiento continuo para que dentro de la comunidad académica aumente la percepción positiva.

### 13. Bienestar Universitario



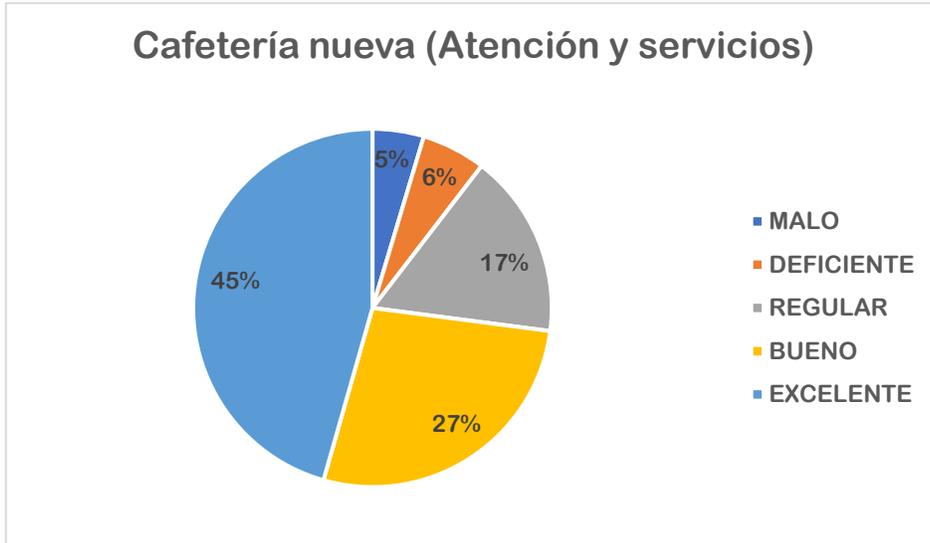
Los estudiantes encuestados han optado por el criterio de calificación excelente con un porcentaje de 51% para un total de 349, seguido se tiene el criterio de calificación bueno con un porcentaje de 27% para un total de 185 estudiantes; asimismo se encuentra el nivel de satisfacción regular con el 15%, el 4% de los estudiantes respondieron que es deficiente y el 3% contestaron que es mala la atención, actitud, amabilidad, rapidez, apoyo y orientación. Los resultados arrojados incentivan al personal que se encuentra en Bienestar Universitario a continuar mejorando el servicio que presta para que continúe creciendo la satisfacción de los estudiantes.

#### 14. Cafetería antigua teniendo en cuenta atención y servicio



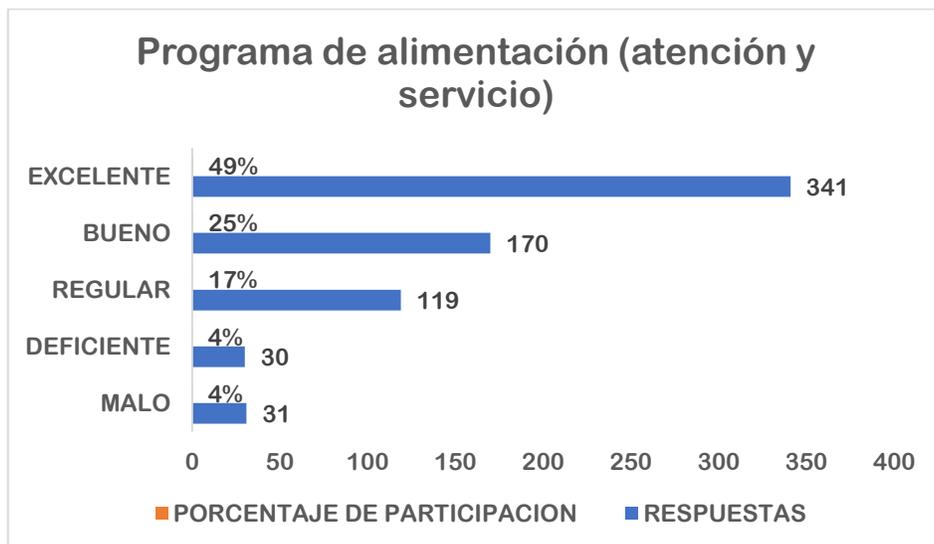
La grafica anterior muestra que 46% para un total de 318 estudiantes han contestado que la atención y servicios de la cafetería antigua son excelentes, seguido está el criterio de calificación buena con un 27% para un total de 184 estudiantes, por otra parte los estudiantes optaron por el criterio de calificación regular con el 18%, luego contestaron que es deficiente con un porcentaje del 5% y por último se tiene el criterio de calificación malo con un porcentaje igual que el anterior con 5%; teniendo en cuenta que se encuestaron 691 estudiantes.

**15. Cafetería Nueva, teniendo en cuenta atención y servicio**



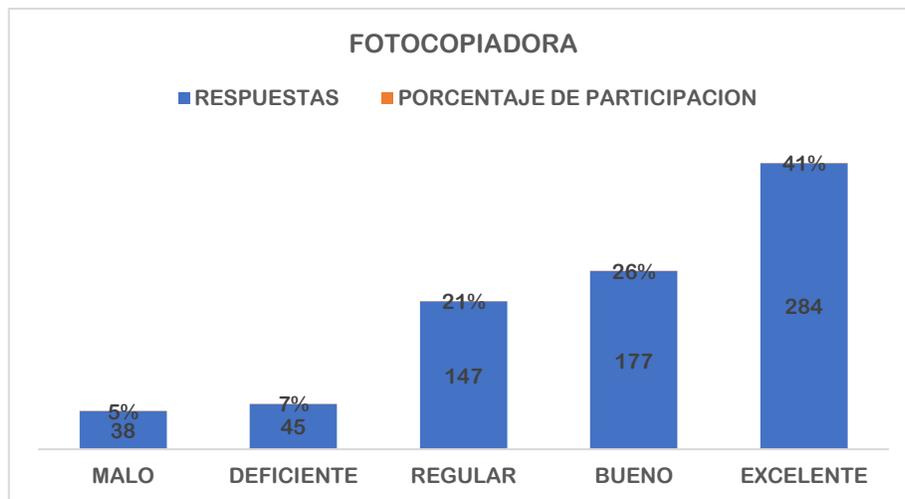
Dentro de los resultados arrojados por la encuesta realizada a los estudiantes se tiene un nivel de satisfacción excelente con el 45% para un total de 315 estudiantes, luego se tiene que los estudiantes optaron por el criterio de calificación bueno con 27% para un total de 189 estudiantes; en cuanto al nivel de satisfacción regular se obtuvo como respuesta un 17%, además para el criterio de calificación malo respondieron el 6% y por último se encuentra el criterio de calificación deficiente con el 5%, en atención y servicio.

**16. Programa de alimentación**



El programa de alimentación con respecto a la atención y servicio ha obtenido resultados favorables en la encuesta realizada a los estudiantes como lo muestra la gráfica. Para el criterio de calificación excelente el 49% de los estudiantes respondieron, para el criterio de calificación bueno respondieron el 25% de los estudiantes, seguido se tiene el 17% que contestaron que es regular, luego el 4% de los estudiantes optaron por el criterio de calificación malo y el 4% de los estudiantes dicen que es deficiente; con respecto a los resultados descritos anteriormente, se debe hacer seguimiento constante para conocer las razones o conceptos de los estudiantes que optaron por los criterios de calificación regular, deficiente y malo, (180 estudiantes) y de esta forma realizar los respectivos ajustes para incrementar el nivel de satisfacción de los usuarios de este servicio.

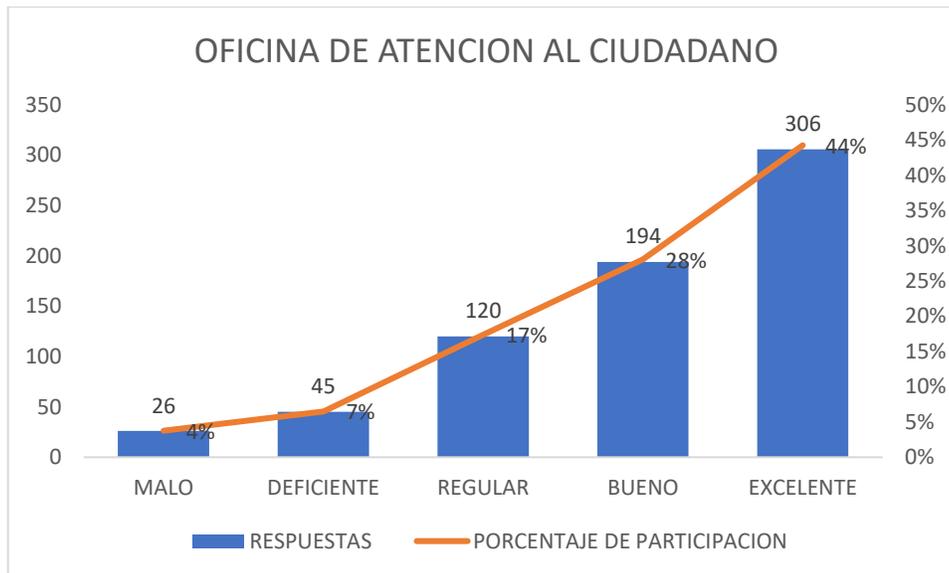
**17. Fotocopiadora, teniendo en cuenta horarios, capacidad, variedad de productos de papelería y atención**



Los horarios, capacidad, variedad de productos de papelería y atención en la fotocopiadora teniendo en cuenta el nivel de satisfacción para los estudiantes encuestados, el 41% para un total de 284 estudiantes optaron por el criterio de calificación excelente y seguido con el 26% para un total de 177 estudiantes respondieron que el servicio, la variedad en productos es bueno; de igual forma, con el 21% respondieron que es regular, seguido está el criterio de calificación deficiente con el 7% y por último se tiene el criterio de calificación malo con el 5%. Para el mejoramiento

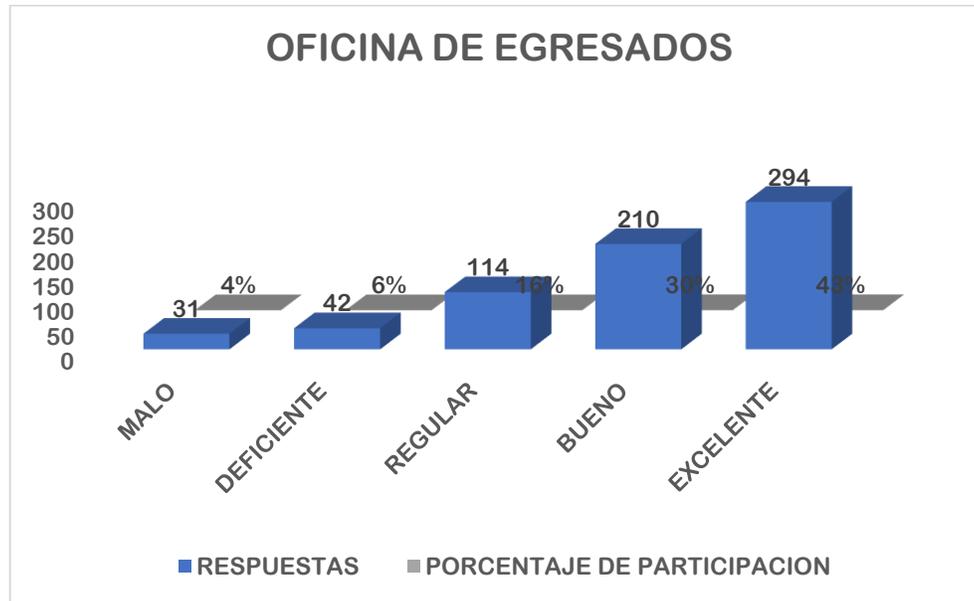
continuo en la fotocopiadora es importante que se hagan los ajustes pertinentes para que el nivel de satisfacción en los estudiantes sea mayor.

### 18. Oficina de Atención al Ciudadano, asesoría y atención



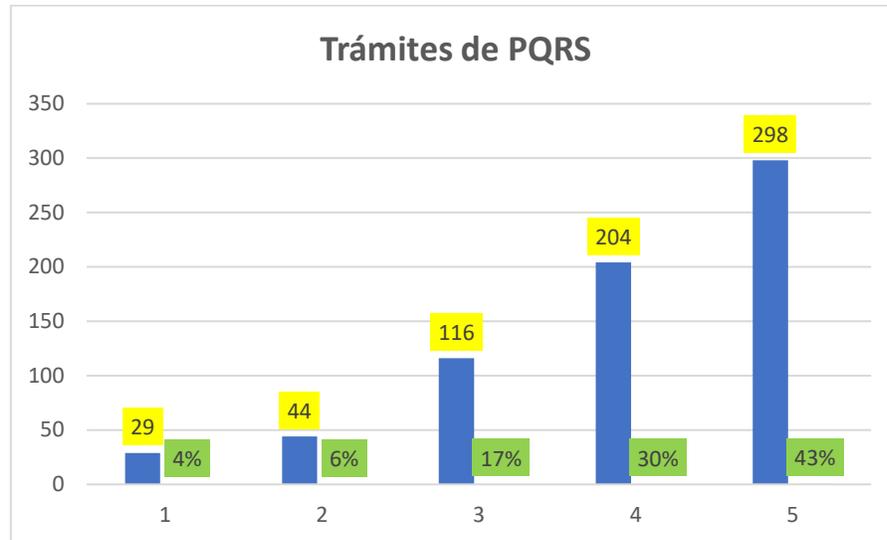
Como lo muestra la gráfica anterior, el 44% de los estudiantes contestaron que es excelente la asesoría y atención que brinda la oficina de atención al ciudadano, seguido se encuentra el criterio de calificación bueno con el 28%, luego está el criterio de calificación regular con el 17%, a su vez, se encuentra el criterio de calificación deficiente con el 7%; por último, los estudiantes optaron por el criterio de calificación malo con el 4%. Conocedores de los resultados arrojados, se debe fortalecer el servicio de atención al ciudadano para de ésta forma dar dinamismo y asertividad en las asesorías y encaminar las peticiones a las diferentes oficinas para dar celeridad a las necesidades de los clientes internos y externos.

### 19. Oficina de Egresados teniendo en cuenta asesoría, acompañamiento y desarrollo de las actividades y eventos



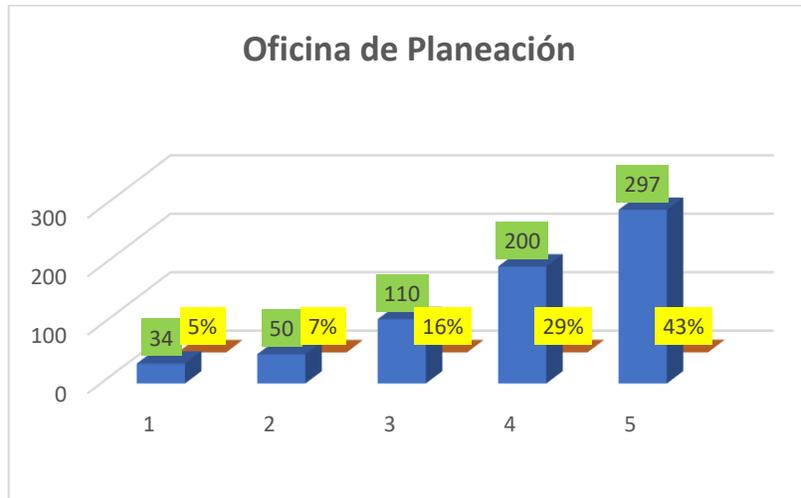
La gráfica anterior muestra que el 43% de los estudiantes encuestados eligieron el criterio de calificación excelente en asesoría, acompañamiento y desarrollo de las actividades y eventos a la oficina de egresados; seguido se encuentra el criterio de calificación bueno con el 30% de respuestas; además el 16% de los estudiantes optaron por el criterio de calificación regular, luego se encuentra el criterio de calificación deficiente con el 6%, por último, el 4% de los estudiantes se inclinaron por el criterio de calificación malo. El resultado arrojado dentro de los criterios regular, deficiente y malo por los estudiantes, hace que la institución realice seguimiento a los estudiantes y egresados, para que de esta forma se creen estrategias y así fortalecer la asesoría, el acompañamiento y el desarrollo de las actividades de los egresados, para aumentar el nivel de satisfacción de los mismos.

**20. Trámites de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones (PQRS) teniendo cuenta su eficacia y pronta respuesta**



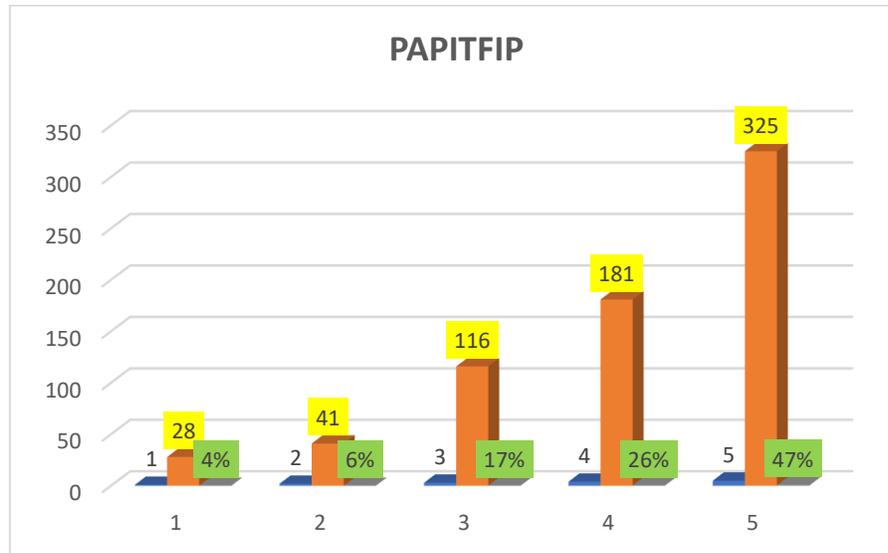
La gráfica anterior muestra que el 43% para un total de 298 estudiantes optaron por el criterio de calificación excelente, seguido el 30% para un total de 204 estudiantes respondieron que la eficacia y pronta respuesta es bueno, luego se encuentra el criterio de calificación regular con el 17%; además está el criterio de calificación deficiente con el 6% y por último el 4% de los estudiantes contestaron que la eficacia y pronta respuesta de la oficina que realiza los trámites de sugerencias, quejas, reclamos y felicitaciones es mala. Con respecto al resultado arrojado por la encuesta de satisfacción realizada, ayuda en la toma de decisiones para el mejoramiento continuo dentro de los procedimientos que infieren en el trámite de sugerencias, quejas, reclamos y felicitaciones para su celeridad y asertividad.

**21. Oficina de Planeación, trámites, Generación E, Renta Joven, entre otros**



El nivel de satisfacción de los estudiantes según los trámites para generación E, Renta Joven, con el 43% para un total de 297 estudiantes manifestaron que es excelente, luego con un 29% para un total de 200 estudiantes respondieron que es bueno, así mismo la gráfica muestra que el 16% con un total de 110 estudiantes optaron por el criterio de calificación regular, seguido se encuentra el criterio de calificación deficiente con el 7% con un total de 50 estudiantes y por último el 5% con un total de 34 estudiantes optaron por el criterio de calificación malo. Por lo anterior, es importante el concepto de los 194 estudiantes que escogieron los criterios de calificación regular, deficiente y mala, para crear o diseñar estrategias que aumente el nivel de satisfacción de los estudiantes de la Institución.

## 22. PAPITFIP



El programa de permanencia PAPITFIP, como lo muestra la gráfica anterior los estudiantes contestaron que es excelente con el 47% para un total de 325 estudiantes encuestados, luego se encuentra el criterio de calificación bueno con un 26% para un total de 181 estudiantes, seguido está el criterio de calificación regular con el 17% para un total de 116 estudiantes, por otro lado está el criterio de calificación deficiente con un porcentaje de 6% para un total de 41 estudiantes, por último el 4% para un total de 28 estudiantes contestaron que es mala la atención, actitud, amabilidad, rapidez, apoyo y orientación. Cabe resaltar que el acompañamiento y cercanía con los estudiantes permite que la deserción disminuya.

## CONCLUSIONES

- La encuesta de satisfacción logra el trabajo en equipo, ya que el interés por los Decanos, Coordinadores de Programa y docentes ayudaron a dar celeridad el diligenciamiento de la encuesta por los estudiantes.
- Se logró medir la percepción de los clientes respecto de los servicios que presta el ITFIP y de esta forma ayuda al diseño de estrategias y actividades encaminadas al mejoramiento continuo de los servicios para los estudiantes, siendo así eficaces y efectivos.
- Se logró obtener información por parte de los estudiantes, que permitan adoptar medidas para mejorar el servicio, bajo un criterio administrativo que haga sostenible y objetivo el mejoramiento institucional.
- Se puede evidenciar que la comunidad académica se encuentra satisfecha con los servicios ofertados por la Institución porque los ítems evaluados mantienen un resultado favorable en los criterios de excelente y bueno, teniendo en cuenta resultados de años anteriores, es decir, se ha logrado un mejoramiento continuo en los procesos lo que permite ofrecer productos y servicios de calidad.